

لماذا نخشى الإلقاء؟

(دليلك للحديث الجماهيري المؤثر)

تأليف:

عبدالله البابطين

عيسى العيسى

ح عيسى بن عبدالله العيسى وعبدالله بن محمد أبابطين، ١٤٢٨هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

العيسى، عيسى بن عبدالله

لماذا نخشى الإلقاء؟... / عيسى بن عبدالله العيسى؛ عبدالله بن محمد

أبابطين- ط٢. - الرياض، ١٤٢٨هـ

٣٣٦ ص؛ ٢٤×١٧ سم

ردمك: x - ٧٦٥ - ٧٥ - ٩٩٦٠

١- الإلقاء- تعليم ٢- الخطابة- تعليم أ- أبابطين، عبدالله بن محمد

(مؤلف مشارك) ب- العنوان

١٤٢٨/٣٠٢٠

ديوي ٨١٥,٠٠٧

رقم الإيداع: ١٤٢٨/٣٠٢٠

ردمك: x - ٧٦٥ - ٧٥ - ٩٩٦٠

الطبعة الثانية

١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧م

جميع الحقوق محفوظة

لا يجوز تصوير أو نقل أو نسخ أو توزيع أو نشر هذا الكتاب
أو أي جزء منه بأي طريقة إلا بموافقة خطية من المؤلفين.

لمقترحاتكم وملحوظاتكم نسعد باتصالكم

مركز الإلقاء للتدريب

www.alalqa.com

الرياض هاتف: ٩٩٩٢-٤٧٧-١ (٩٦٦) ناسوخ ٥٥٠٣-٤٧٨-١ - (٩٦٦)

ص.ب. ٥١٤٠٣ الرياض ١١٥٤٣ المملكة العربية السعودية

المحتويات

٣	تمهيد
٧	مقدمة

مدخل إلى علم الإلقاء

١٣	الفصل الأول: الإلقاء وأهميته
١٤	ماذا نقصد بالإلقاء
١٦	أهميته
١٩	الفصل الثاني: هيء نفسك للنجاح
٢٠	إمكانية التغيير
٣٤	الرسالة والرؤيا وتحقيق الأهداف
٣٩	خطط لتطوير مهاراتك الخطابية

الباب الأول: ركن الإعداد النفسي

٥٥	الفصل الأول: المخاوف مسبباتها وآلية حدوثها
٨٣	الفصل الثاني: مواجهة المخاوف والتحكم في الارتباك
٨٦	المبحث الأول: بناء تقدير الذات
١٣٣	المبحث الثاني: الوسائل المساعدة على المدى القصير

الباب الثاني: ركن الإعداد المادي

١٥٠	الفصل الأول: التخطيط المسبق
١٥٢	- اختيار الموضوع
١٥٤	- تحديد الهدف
١٥٧	- من هم الجمهور
١٦٦	- المكان والوقت
١٦٩	- المظهر الشخصي



١٧١	الفصل الثاني: العثور على الأفكار
١٧٢	أولاً: جمع المعلومات
١٨٠	ثانياً: تنظيم الأفكار وتنظيمها
١٨٥	الفصل الثالث: بناء العرض وجمع المعلومات
١٨٦	- قواعد مهمة
١٨٧	- المقدمة
١٩١	- المتن
٢٢٢	- التلخيص
٢٢٣	- الخاتمة
٢٢٤	- إعداد بطاقة الملاحظات
٢٢٦	- العناوين الجذابة
٢٢٧	- التنقل الاحترافي بين الأفكار
٢٢٩	الفصل الرابع: التحضيرات النهائية
٢٣٠	- وسائل العرض
٢٤٢	- التمرن

الباب الثالث: ركن الإلقاء الفعلي

٢٥٢	أولاً: الابتداء
٢٥٨	ثانياً: الصوت
٢٧٩	ثالثاً: لغة البدن
٣٠٤	رابعاً: الحماسة
٣٠٦	خامساً: كيف تتعامل مع الأسئلة
٣١٧	سادساً: ما بعد الكلمة
٣٢٧	الخاتمة
٣٣١	قائمة المراجع



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تمهيد

لمن هذا الكتاب؟

لك أنت أيها القارئ الكريم...

نعم هذا الكتاب موجه لك أنت، فمن منا لا يحتاج للوقوف أمام الآخرين والتحدث إليهم... ومن منا لا يرغب في التأثير فيهم... ومن منا لا يرغب في نقل أفكاره إليهم؟ وتسويقها عليهم بما يفيد؟

فهذا الكتاب عبارة عن دليل ومرشد لمواجهة ما يخشاه معظم الناس ألا وهو «التحدث أمام الآخرين» فمن خلال اتباع الخطوات الموضحة تستطيع الوقوف أمام حشد كبير من الناس، وتقديم كلمة أو محاضرة أو عرض، ليس هذا فقط بل إن ظهورك سيكون مميزاً وحديثك مؤثراً.

لقد وضعنا في هذا الكتاب خلاصة خبرتنا وتجربتنا المبنية على تدريب آلاف المتدربين الذين التحقوا بمئات البرامج التدريبية في مركز الإلقاء، لتستفيد منها وتقتبس ما تريد وما يتناسب مع متطلباتك.

ومهما كان خوفك أو ترددك أو قلة خبرتك، فأنت قادر - بإذن الله - على تقديم عرض مميز وحديث ممتع مؤثر، من خلال قدراتك الكامنة والاستفادة من خبراتنا وخبرات الآخرين التي جمعناها بين دفتي هذا الكتاب.

فمهما كانت نظرتك لنفسك، فلديك إمكانيات أكثر مما تتصور، ولديك قدرات كامنة لا تتوقعها.

فدعنا نساعدك ونُسهم في نجاحك المتوقع - بإذن الله - بهذا الجهد الذي ستجد فيه ما ينفعك ويأخذ بيدك إلى بر الأمان لتصبح متميزاً ومؤثراً في الآخرين

مقدمة الطبعة الثانية

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين محمد بن عبدالله وآله وصحبه أجمعين آمين .

إن مما دفعنا لإصدار الطبعة الثانية من هذا الكتاب هو ما تم بتوفيق الله سبحانه وتعالى من نفاذ الطبعة الأولى، والدافع الثاني هو ما تلقيناه من مقترحات ثمينة وتصويبات صحيحة تم استدراكها في هذه الطبعة .

إن ما ميّز هذه الطبعة هو إضافة تمارين تطبيقية على مهارات الإلقاء ليكون هذا الكتاب بالفعل دليل متكامل لمن أراد إلقاء كلمة أو خطبة أو تقديم عرض .

نهدي هذه الطبعة لمتدربينا الذين وثقوا ببرامجنا والتحقوا بها من مختلف الأقاليم والدول وأعطونا الفرصة لتغيير - بفضل الله - مشاعرهم وأدائهم تجاه الإلقاء .

ونقر بأن هذا جهد بشري خاضع للخطأ والنسيان ونتطلع بل ونسعد بأي مقترح أو تصويب يفيد في الطبعات القادمة بإذن الله .

المؤلفان

عبدالله الباطين

عيسى العيسى

جمادى الآخرة ١٤٢٨ هـ

يونيه ٢٠٠٧ م



مقدمة الطبعة الأولى

الحمد لله رب العالمين القائل في كتابه الكريم على لسان نبيه موسى الكليم عليه السلام: ﴿قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي ﴿٢٥﴾ وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي ﴿٢٦﴾ وَأَحْلِلْ عُقْدَةً مِن لِسَانِي ﴿٢٧﴾ يَفْقَهُوا قَوْلِي ﴿٢٨﴾﴾ [طه: ٢٥-٢٨] ونصلي ونسلم على الرحمة المهداة محمد بن عبدالله القائل (إن من البيان لسحرا)^(١).

لعل السؤال الذي قد يتبادر إلى ذهنك عزيزي القارئ هو:
لماذا قدمنا هذا الكتاب الذي يبحث في مهارات التحدث أمام الناس؟

ولماذا قدمناه الآن؟

أما الإجابة عن السؤال الأول فنقول: إن هذا ليس مجرد كتاب تم فيه الرجوع إلى المصادر العلمية فقط، بل إن معظم مادة الكتاب العلمية جاءت من الخبرة العملية لدى مركز الإلقاء باعتباره أول مركز متخصص في الوطن العربي^(٢) في مجال الإلقاء والتحدث أمام الناس.

كما إن مادة الكتاب العلمية بنيت من خلال الرجوع إلى أحدث المصادر العلمية، سواء في مجال البحوث والدراسات أو في مجال علم النفس، وتم فيه مزج الناحية النظرية بالخبرة العملية التطبيقية؛ المتمثلة في عقد مئات البرامج التدريبية في مجال

(١) صحيح البخاري ج ٥/ص ٢١٧٦.

(٢) صدر ترخيص المركز برقم ١٦٨١ وتاريخ ٢٤/١٠/١٤١٩هـ، الموافق ١٠/٢/١٩٩٩م.

مهارات الإلقاء تدرب فيها آلاف المتدربين، هذا بلا شك جعل المادة العلمية الواردة في هذا الكتاب متميزة، ومن خلال المزج بين الناحية النظرية البحتة والناحية العملية التطبيقية يمكن استخدام هذا الكتاب بصفته مرجعاً متكاملًا لمهارة الإلقاء، علاوة على احتوائه على تجارب وأمثلة حقيقية من واقع خبرتنا في التدريب على تلك المهارة.

وسبب آخر يبرر الحاجة إلى تأليف هذا الكتاب، ألا وهو ندرة الكتب التي تُعنى بالإلقاء... أي كتب تكون شاملة لجميع الجوانب، بحيث تجيب عن الأسئلة التي تُطرح من المتدربين. لذا وجدنا أن هناك حاجة ماسة لتأليف مرجع شامل لجميع الجوانب المتعلقة بعملية الإلقاء ابتداءً بالتحضير والإعداد النفسي والمادي، مروراً بتقنيات الإلقاء والتقديم، ووصولاً إلى التأثير وبمرحلة ما بعد الإلقاء، فرأينا أهمية تقديم كتاب جامع شامل لهذه المراحل، يستطيع من يفترق إلى الخبرة في الإلقاء اتباع الخطوات الواردة فيه ليقدّم كلمة أو عرض أو محاضرة مكتملة الجوانب مؤثرة ومقنعة ومفيدة.

أما السبب الثالث فمرده إلى تزايد أهمية التحدث أمام الناس والتأثير فيهم، فلقد أصبحت هذه المهارة من المهارات الأساسية التي لا غنى عنها مهما كانت طبيعة العمل والتخصص والهواية، في ظل ثورة المعلومات والتأثيرات الإعلامية والتنافس.

وللإجابة عن السؤال الثاني: لماذا قدمناه الآن؟ فلقد انتظرنا كل هذا الوقت لكي نبتعد عن التنظير في سرد المعلومات النظرية، ومن ثمّ نقدم هذا الكتاب بحصيلة التدريب العملي والتغيير الواقعي

لحال المتدربين، كما أن هذه الخبرة مكنتنا من الوقوف على مسيات مخاوف الناس الفعلية من الإلقاء.

وقد تم تقسيم هذا الكتاب إلى مدخل وثلاثة أبواب، خصص المدخل لماهية الإلقاء وأهميته وكيفية تهيئة النفس للنجاح بإمكانية التغيير، وتشكيل الخرائط الذهنية وكيفية رسم الأهداف الإيجابية.

أما الباب الأول فتناولنا فيه كيفية التعامل مع المشاعر النفسية التي تسبق وتصاحب عملية الإلقاء، وما هي مسيات الخوف من الإلقاء، وكيفية السيطرة على تلك المخاوف من بناء صحيح لتقدير الذات، ووسائل عملية لمواجهة تلك المخاوف.

وخصّص الباب الثاني لركن مهم من أركان الإلقاء ألا وهو ركن الإعداد المادي؛ ابتداءً من كيفية الاختيار الناجح لموضوعك وكيفية التحديد الصحيح لهدف حديثك أو كلمتك، وما هي الأمور التي يجب أن تعرفها عن الجمهور لتحقيق التأثير فيهم، وكيفية بناء الكلمة وترتيب العناصر، وما هي عوامل نجاح كل عنصر، والكيفية الصحيحة لاستخدام وسائل العرض، وأهمية تأثير المكان على إعدادك.

والباب الثالث تكلمنا فيه عن عوامل نجاح الإلقاء الفعلي حيث تناول كيفية الابتداء وكيفية استخدام الاتصال البصري أثناء الحديث، وطريقة استخدام مهارات الصوت في الإلقاء والتوظيف الصحيح للغة البدن من حركة يدين وإيماءات وتعبيرات وجه وكيفية الوقوف أثناء التحدث، وأهمية توظيف الحماسة في إلقاءك. وكيفية التعامل مع الأسئلة سواءً العادية منها أو المحرّجة. كما تناول أهمية

على حصولك على تغذية راجعة لتقديم إقائك وتحسينه إلى
الأفضل بعد كل محاولة، وختمناه بخطه لعمل مشاريع القادمة.
راجين من الله العلي القدير أن يكون هذا السفر مرجعاً
شاملاً لرحلة الإلقاء.

المؤلفان

عيسى بن عبدالله العيسى عبدالله بن محمد البابطين

١٥ ربيع الآخر ١٤٢٧هـ

١٣ مايو ٢٠٠٦م

مدخل إلى علم الإلقاء

الفصل الأول: الإلقاء وأهميته.
الفصل الثاني: هَيئَة نفسك للنجاح.

الإلقاء وأهميته الفصل الأول:

- يتناول هذا الفصل:
- ماهية الإلقاء.
 - أهمية الإلقاء.

ماذا نقصد بالإلقاء؟

قال تعالى: ﴿وَعَظَّمَهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا﴾
[النساء: ٦٣].

يعرف الجاحظ البيان بأنه «اسم جامع لكل شيء كشف لك قناع المعنى وهتك الحجب دون الضمير حتى يفضي السامع إلى حقيقته ويهجم على محصولة كائناً ما كان ذلك البيان»^(١). وهذا يتناول الحديث الملقى وكذلك الحديث المكتوب. ويعرف أرسطو الخطابة بأنها الكشف عن الطرق المختلفة للإقناع في أي موضوع كان^(٢). فهو الوضوح والجللاء والظهور.

أما الإلقاء فهو فرع من البيان ويمكن تعريفه بأنه: فن التحدث أمام الآخرين لشرح معلومات أو نقل معرفة أو توصيل أفكار معينة أو معانٍ محددة للتأثير فيهم واستمالتهم، ويشمل أنواع الكلام المعدّ مسبقاً أو المرتجل بداهة.

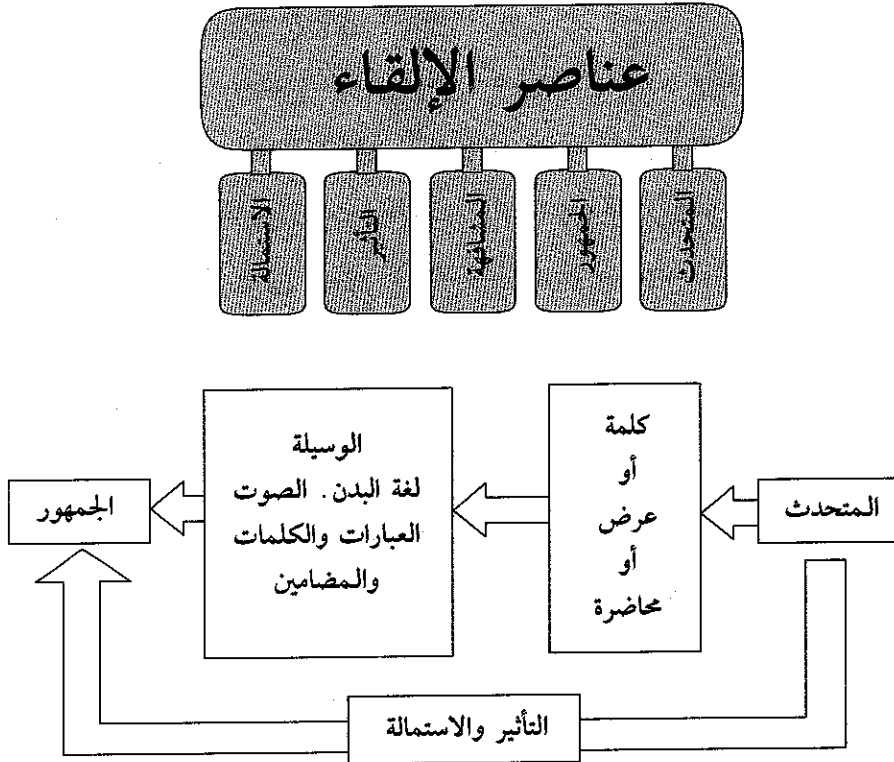
وتختلف أشكال الإلقاء وتنوع، فقد يكون بشكل كلمات احتفالية، أو تذكيرية أو وعظية، أو خطب، أو محاضرات، أو تقديم عروض، أو مناقشة رسالة علمية، أو مرافعة في محكمة، أو التحدث في منتديات متخصصة، أو حلقات دراسية، أو في مؤتمرات.

(١) عمرو بن بحر الجاحظ، البيان والتبيين. بيروت، دار الكتب العلمية، ط(١) ص٤٢.

(٢) أرسطو. فن الخطابة. ترجمة عبدالرحمن بدوي.

خصائص فن الإلقاء :

- ١ - وجود أناس سواء كَثُرَ عددهم أو قَلَّ.
- ٢ - أنه فن يمكن تعلمه، فهو علم له قواعد وأصول وأساليب يمكن تعلمها والتدرب عليها.
- ٣ - التأثير والاستمالة: فالإلقاء عبارة عن أداة مهمتها الوصول إلى هدف معين وهو التأثير في ميول المستمعين وتفكيرهم وسلوكهم من خلال إقناعهم، عن طريق معرفة أنماط الناس وإتقان لغة التواصل وتشكيله مع كل نمط منهم بما يناسبه، واستخدام الدلالات والمضامين التي تصل مباشرة إلى العقل الباطن (اللاشعور).



٤ - المشافهة: فهو حديث منطوق موجه إلى مجموعة من الحضور بشكل مباشر، ومن ثمَّ فإن الكتابة لا تعتبر من أنواع الإلقاء.

إذاً فعناصر الإلقاء هي: متحدّث، وجمهور، ومشافهة، وتأثير، واستمالة كما وضحه الشكل السابق.

أهمية الإلقاء:

الكلمة هي وعاء للفكرة ولذا يحرص المتحدث على اقتناء أفضل وعاء لأنها وسيلة عرض عقله أمام الآخرين، فقد روى عبدالله بن عمر رضي الله عنهما عن النبي ﷺ - «إن من البيان لسحراً» أو: «أن بعض البيان لسحراً»^(١).

من منا لا يحتاج إلى الإلقاء؟

قد يتساءل بعض الناس عن أهمية الإلقاء، وقد يقول قائل: بأنه يهتم شريحة معينة من المجتمع تمتهن أعمالاً لها علاقة بالتحديث أمام الناس... ونقول: إن مهارة الإلقاء من المهارات الأساسية التي لا غنى عنها لأغلب الأفراد - مهما كان مركز الفرد أو وضعه الاجتماعي - طالما أن الإنسان يعيش في جماعة ويحتاج إلى التواصل والاتصال بالآخرين ونقل الأفكار إليهم، وهي سلاح الفرد في سلمه وحربه وتطوره.

ألا ترى أن فرعون قد حاول التقليل من شأن موسى عليه السلام فيما يتعلق ببيانه فقال الله تعالى على لسانه: ﴿أَمْ أَنَا خَيْرٌ

(١) صحيح البخاري ج ٥/ص ٢١٧٦.

مَنْ هَذَا الَّذِي هُوَ مَهِينٌ وَلَا يَكَادُ يُبِينُ ﴿٥٢﴾ [الزخرف: ٥٢]. وقد شعر موسى عليه السلام بأهمية الإلقاء في أداء رسالته فقال الله تعالى على لسانه: ﴿وَأَخِي هَارُونُ هُوَ أَفْصَحُ مِنِّي لِسَانًا فَأَرْسَلْهُ مَعِيَ رِدْءًا يُصَدِّقُنِي﴾ [القصص: ٣٤] وقوله: ﴿وَيَضِيقُ صَدْرِي وَلَا يَنْطَلِقُ لِسَانِي﴾ [الشعراء: ١٣] وما هذا إلا دليل على قوة الكلمة الملقاة وأهمية الإفصاح بالحجة.

وتتزايد أهمية القدرة على التحدث أمام الناس والتأثير فيهم في هذا الوقت أكثر من أي وقت مضى، لأن هذه المهارة ترتبط عكسياً مع الفرص المتاحة، فكلما قلت هذه الفرص زادت أهمية هذه المهارة للحصول على هذه الفرص المحدودة. وهو ما ينطبق على العصر الذي نعيشه الآن، والذي يتسم بندرة الفرص المتاحة والمنافسة الشديدة، كما أن الاهتمام الآن لا ينصب على ما قد تقوله الكلمات فحسب، بل يتجه أيضاً إلى ما قد تفعله، ولذا نجد أن الشركات والمؤسسات والدوائر الحكومية والأفراد والدعاة والمحامين والمسوقين والمكاتب الربحية وغير الربحية والقادة والمديرين والساسة جميعهم يهتمون بهذه المهارة.

والحديث الجيد يحقق الهدف الذي يسعى إليه الفرد، وبما أن للناس أهدافاً غير محدودة، فإنه يمكن القول أن الفوائد المتحصل عليها من الحديث الجيد أيضاً غير محدودة.

ويمكن إجمال تلك الأهمية فيما يلي:

- ١ - المجالات الدينية كالخطب والمواعظ.
- ٢ - تحقيق الأهداف التجارية المختلفة من خلال التأثير على الجمهور.

- ٣ - النواحي التسويقية.
- ٤ - المجالات الخيرية كالحث على التبرع والأعمال التطوعية.
- ٥ - مجالات التعليم والتدريب.
- ٦ - تكوين الاتجاهات وتشكيل الرأي العام نحو قضايا معينة.
- ٧ - إلهاب حماسة الجماهير تجاه قضايا معينة وشحن هممهم.
- ٨ - المجالات الاجتماعية كالحفلات الخطابية والثقافية وحفلات الزواج.
- ٩ - ارتباط النجاح في عدد كبير من المهن بالإلقاء، مثل المعلمين والخطباء والدعاة والمحامين والمديرين ورجال الأعمال والقادة والمسوقين والتجار ...
- ١٠ - الاستمتاع من خلال مشاركة الآخرين في الأفكار.

الفصل الثاني: هَيِّئْ نَفْسَكَ لِلنَّجَاحِ

هذا الفصل يغطي :

- إمكانية التغيير .
- خريطتك الذهنية .
- الرسالة والرؤية وتحقيق الأهداف .

تمهيد :

يتطلب تطبيق أي نظام جديد أو مهارة متميزة أو تغيير قناعات أو أفكار شائعة أن يتم تهيئة الظروف والبيئة المحيطة لضمان نجاح التغيير. فلا تكفي أن تكون تلك الأنظمة أو الأفكار جيدة، فغالباً ما تواجه تلك التغيرات والتحوّلات بمقاومة نظراً للتعود على الأنظمة أو الأفكار السابقة المراد تغييرها لفترة طويلة مما يتطلب أولاً إعداد وتهيئة الظروف لتعمل معك وليس ضدك.

قدراتك الخطابية هي من ضمن المهارات التي ينطبق عليها هذا الأمر ويتطلب تطويرها تهيئة الذات وإعداد النفس للتغيير، فالتخلص من الخجل وتقبلك لذاتك يعدّ تغييراً كبيراً في حياتك وستواجه بمقاومة عنيفة نتيجة لتغيير عاداتك القديمة وأنماط التفكير لديك، وهذا الفصل يعطيك الوسائل المساعدة لتهيئة الظروف والعوامل الداخلية لنجاحك بإذن الله في التغيير.

إمكانية التغيير :

إن حياتك عبارة عن رحلة لم تنته بعد وإذا كان صحيحاً أنك لم تختار القيام بهذه الرحلة ولم تقم باختيار موعد البدء بها ولا من سيرافقك فيها ولا اتجاهها ولا الظروف المحيطة بها، وأن كل ذلك تم بمشيئة الله ودون أن تُستشار فيه، فإنه ليس صحيحاً أن تستسلم لذلك وأن تصبح حياتك تساق وتحكم بالظروف والصدف، فالله قد وهبك العقل الذي به تقرر وتنفذ.

والآن وبعدهما أدركت ذلك فقد جاء دورك أنت لتدير هذه الرحلة التي هي حياتك بوعي بدلاً من الاستسلام، وأن تُحدِث التغيير لتصل للوجهة المرغوبة. كل منا تُعتبر حياته نتائج قرارات

أُتخذت من قِبَلِ الآباء والأجداد سابقاً، مثلما أن أولادنا وأحفادنا سيكونون نتائج ما نتخذه من قرارات أو امتداد لما نحن عليه، لكن الخبر الجيد هو أننا لا يمكن أن نكون حبيسي الماضي... بل لدى كل منا القدرة على إحداث التغيير ونستطيع القيام به بسهولة على اعتبار أن حرية الاختيار تعد من أعظم قدرات الإنسان، وأن ما نتخذه من قرارات إيجابية كانت أم سلبية سيكون لها تأثير كبير على الماضي، وسوف تنصب على المستقبل وأجياله. فأنت تمثل أداة الربط وحلقة الوصل بين الماضي والمستقبل ويمكن أن يؤثر تغيرك على العديد من الأجيال القادمة.

فالأُسرة السلبية تُنتج أبناء سلبيين وتسهم في أن يكون المجتمع سلبياً دون همة وطموح، على عكس الأسرة الإيجابية التي تُنتج أبناءً ومجتمعاً إيجابياً ذوي همّة عالية.

ولك الخيار... فقد تختار طريق التغيير الإيجابي ابتداءً بتغيير نفسك ومن ثم أسرتك ليمتد ذلك لأحفادك، وتكون أنت السبب في إحداث ذلك التغيير الإيجابي، أو قد تختار أن تكون حياتك هامشية لا وزن ولا لون ولا طعم لها!.

إن لديك القدرة على إحداث التغيير من خلال ما وهبك الله إياه من طاقات وقدرات كامنة، نعم إن لديك منجماً لم تستغله وربما لا تعلم عن قدراتك ولم تجرب اكتشافها، نظراً لوجود بعض القناعات المعوقة والقيود التي وضعتها في خريطتك الذهنية.

ودعنا نطرح عليك السؤال الآتي: لماذا يحقق بعض الناس إنجازات هائلة رغم ما يعترض طريقهم من عقبات، فيما نجد البعض الآخر من الناس يُحوّل فرص النجاح المتاحة له إلى فشل.

مهلاً!! هل يدور في ذهنك أن مرد ذلك للذكاء أو للحظ؟
إن كان ذلك ما تعتقده فاسمح لنا أن نقول: بأن إجابتك مجانية
للصواب، فكم سمعنا عن أذكىاء وعباقرة أذهلوا العالم بحفظ
المعلومات والأرقام... ولكن لم نسمع بعد ذلك عن إنجازاتهم! فلم
يحققوا شيئاً من أحلامهم وطموحاتهم وأمنياتهم، وبالمقابل لو
استعرضت أصحاب الإنجازات لوجدت أن معظمهم أناس عاديون، بل
إن بعضهم لم يكمل حتى دراسته، ومع ذلك حققوا ما يريدون.
إذا الأمر لا يرتبط ارتباطاً مباشراً بالذكاء وإنما يرتبط بمدى
استغلال القدرات والإمكانات الموجودة لدى الإنسان وتفعيلها.

خريطتك الذهنية هي مفتاح التغيير

لكل إنسان خرائطه وتصوراتهِ الذهنية فهي عالمه الذي يعيش
فيه، بل إنها تحدد مسار حياته. وهذه الخرائط ليست الواقع بل
تختلف عنه وتختلف أيضاً من شخص لآخر - وفقاً لأحد مبادئ
البرمجة اللغوية العصبية - ويتغير العالم بالنسبة لك فقط عندما تغير
ما بذهنك، فهي عالمك... قد تكون مضيئة فتري الجانب
المشرق وتكون متفائلاً، وقد تكون مظلمة وتري الجانب المظلم
فتكون متشائماً تماماً كما قال المتنبي:

وَمَنْ يَكُ ذَا فَمٍ مَرٍ مَرِيضٍ
يَجِدُ مَرِبَهُ الْمَاءِ الزَّلَالِ

وقوله أيضاً:

وكم من عائب قولاً صحيحاً
وأفته من الفهم السقيم

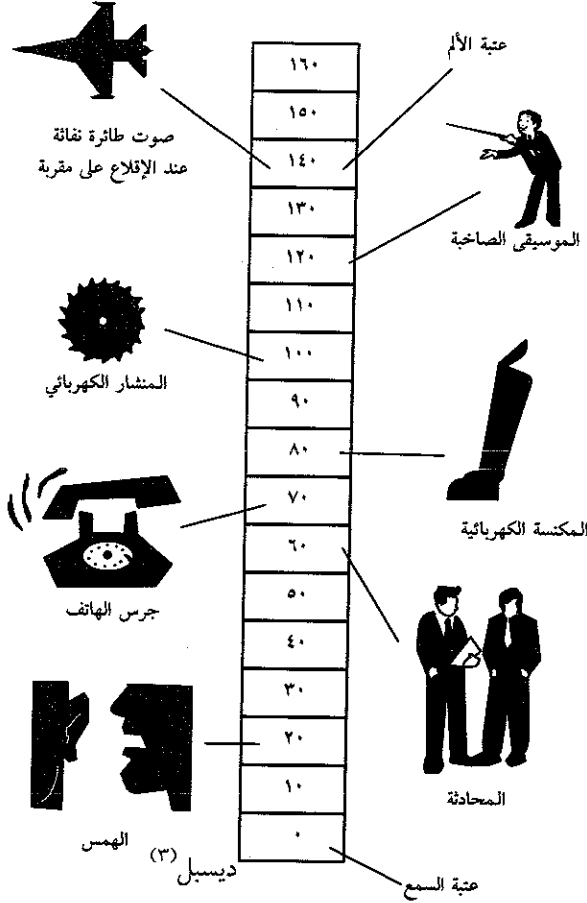
كما أن هذه الخرائط الذهنية تحدد مدى نجاحك وتحقيق أهدافك وطموحاتك.

وقبل أن نبدأ بتغيير تلك الخرائط الذهنية دعنا نتعرف أولاً على كيفية تشكّل الخرائط الذهنية.

دعنا نصاحب المعلومات في رحلتها إلى عقل الإنسان وتشكيلها لخرائطه الذهنية. نقطة البداية هي أننا نستقبل في كل لحظة كمّاً هائل من المعلومات من خلال الحواس التي تعدّ بحق منافذ العقل على العالم، ونظراً لكثافة تلك المعلومات فإننا لا نستطيع أن نستقبلها جميعاً في اللحظة نفسها، فلا يمكن أن نرى وأن نسمع وأن نحس وأن نشم ملايين المعلومات في الوقت نفسه... لا يمكن إلا أن تستوعب إلا جزءاً صغيراً جداً من هذه المعلومات كما أن هذا الجزء الذي تستوعبه يتم ترشيحه. لأن العالم في غاية الاتساع والتنوع مما يدفعنا إلى أن نبسطه لنضفي عليه معنى من خلال خرائطنا الذهنية، لذا نلجأ للاختيار والانتقائية نظراً لمحدودية قدرات تلك الحواس. وعلى سبيل المثال لا يستطيع الإنسان أن يرى الأشياء الصغيرة جداً كالبكتيريا والجراثيم والذرة... مما دفعه لاختراع المجهر، ولا يستطيع أن يرى الأشياء البعيدة فاخترع التلسكوب لرؤية الكواكب والنجوم فاختراعه للمجهر والتلسكوب مده بمعلومات جديدة فتغيرت تبعاً لذلك خريطة الذهنية، كما أنه لا يستطيع رؤية الأشعة فوق البنفسجية والأشعة تحت الحمراء... ومن ثم فهناك معلومات لم تستطع حاسة البصر نقلها رغم وجودها. كما أن حاسة السمع أيضاً محدودة القدرات، فنسمع الأصوات التي يتراوح تردد موجاتها

بين (٢٠ - ٢٠٠٠٠٠) هيرتز^(١) في الثانية.

والشكل الآتي يبين مقدار الذبذبات في الثانية الواحدة لعدد من الأصوات^(٢):

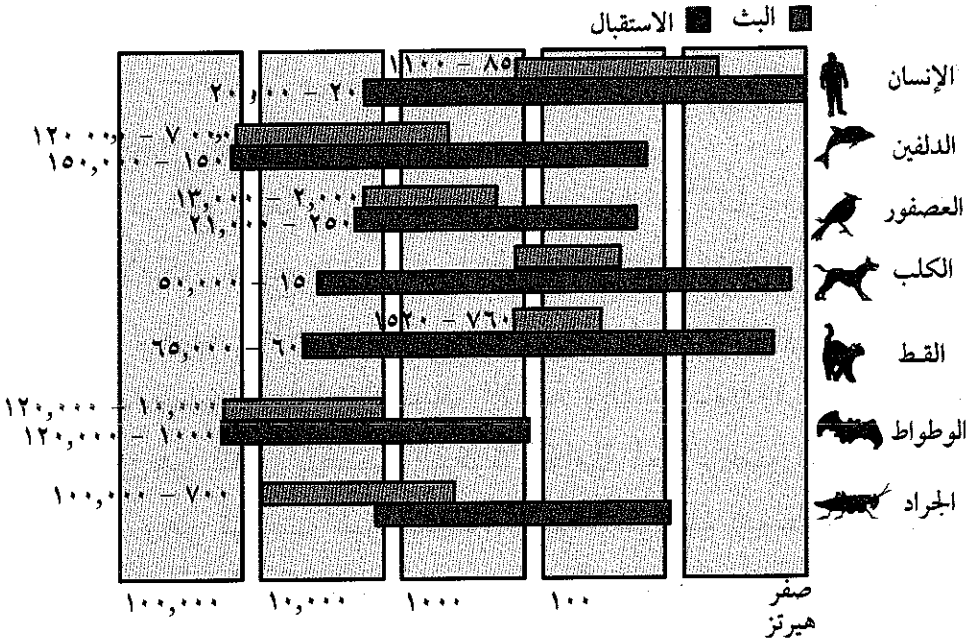


(١) الهيرتز: وحدة قياس التردد، والهيرتز الواحد يساوي اهتزازه كل ثانية.

(٢) الموسوعة العربية العالمية، مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع الرياض، ١٤١٦هـ. ص ١٨٨. ج/١٥.

(٣) الديسبيل: وحدة لقياس مستوى شدة الصوت والنبرة التي شدتها صفر ديسبيل أضعف صوت تستطيع الأذن البشرية الطبيعية أن تسمعه.

كما أن الإنسان يبث ويستقبل اهتزازات أصوات نطاقات محدودة، وهي تختلف أيضاً من كائن حي لآخر، ويوضح الشكل الآتي بعض نطاقات التردد التي تبثها وتستقبلها بعض الكائنات الحية^(١):



وينطبق ذلك على بقية الحواس مثل حاسة الشم فليس كل الروائح المحيطة بنا نستطيع شمها والتفريق فيما بينها، مع أن بعض الكائنات الحية الأخرى مثل الكلاب تفوق قدرة الشم لديها قدرة الإنسان بـ ٥٠ ضعفاً.

وبهذا فإن ما استطاعت الحواس نقله يعدّ نقطة من بحر المعلومات الهائل، وهذه المعلومات الضئيلة المنقولة لا تبقى على

(١) الموسوعة العربية العالمية، ص ١٨٢. ج/١٥.

حالتها وهيئتها بل قد تخدع الحواس. وأوضح مثال على ذلك هو السراب الذي يراه الإنسان فيجزم بأنه ماء وهو في الواقع انعكاس للأشعة، والمثال الآخر هو أن صور السينما ما هي إلا خداع لحاسة البصر، فهي أساساً صوراً ثابتة.

كما أن هذه المعلومات المنقولة عبر الحواس ستواجه عدداً من المرشحات التي تُحدِثُ فيها تغييراً سواءً بالتعميم أو الحذف أو التشويه. ومن هذه المرشحات ما يلي:

مرشح اللغة: لا تستطيع اللغة نقل الأفكار والمعاني بدقة لأن الأفكار مزيج من الصور الذهنية والأصوات والمشاعر... فهناك تركيب سطحي لها؛ وهو ما يدور في فلكه حواراتنا، وهناك تركيب عميق تحاول الأعمال الأدبية والفنية بلوغه؛ هذا التركيب العميق هو الذي يتضمن الفكرة الكاملة لما يرغب المتحدث في قوله، وهو تركيب غير مُدرك، بينما التركيب السطحي يتم فيه انتقاء بعض المعلومات من مستوى التركيب العميق لتمثل نسخة مُيسرة. ولو أردنا التحدث عن الفكرة على مستوى التركيب العميق لاقترضنا ذلك حديث طويل جداً وممل. وتؤثر طريقة استخدامنا للغة في إدراكنا وفهمنا، ومن عيوب استخدامنا للغة: التعميم، والحذف، والتشويه. فعندما يريد إنسان وصف شيء ما قد شاهدته من قبل فإنه يستطيع تخيله وتصوره والتعبير عنه لإنسان آخر، بينما هذا الأخير الذي لم ير أصلاً هذا الشيء ولم يثبت له مثلاً في ذهنه فإنه سيجد صعوبة في تخيله لعجز اللغة عن نقل المعلومات بدقة.

دعنا نضرب مثلاً على ذلك: لنفترض أنك تريد وصف حيوان غريب لشخص لم يره في حياته (مثل حيوان الكنغر)،

فسوف تعتمد على وصف هذا الحيوان من خلال الصورة الذهنية التي لديك، ونتوقع أن تنسى جزءاً من المعلومات المتعلقة به لأنك تعتمد على ذاكرتك، ولنفترض أنه تلقى نصف المعلومات عن هذا الحيوان فقد تقول في وصفه: بأنه أشبه بالغزال، وله كيس يحمل صغيره فيه، ويقفز على رجلين طويلتين عند سيره، وعندما سمعه منك ذلك الشخص نشأ لديه علماً ولكنه لم ير الكنغر ولن يستطيع تخيله بدقة، لكون ما وصل إليه من معلومات غير مكتملة. وهذا حال الأشياء المحسوسة... أما الأفكار المجردة فيصعب نقلها بدقة كما أن لها مدلولات مختلفة، فمثلاً كلمة النجاح لها تركيب عميق ويختلف تفسيرها من شخص لآخر، فقد تعني كلمة النجاح للبعض «الغنى» وللبعض الآخر «الزعامة» أو «الاحترام» أو «الإبداع»... إذاً يمكن القول أن اللغة عاجزة عن نقل الأفكار والمعاني بدقة؛ حيث تعمل بمثابة مرشحات إدراكية تعمل وفقاً لها بصورة اعتيادية، فهي تحدد المعلومات التي تنفذ إلى أذهاننا.

ويوجد عدد كبير من أنماط (عادات) التفكير التي يطلق عليها البرامج العقلية ومنها:

مرشح البرامج العقلية: يختلف الناس في برامجهم العقلية (أنماط وعادات التفكير لديهم) فهناك الإيجابي والسلبي والمتشائم والمتفائل، والإجمالي والتفصيلي، والمتصل والمنفصل، والاقترابي والابتعادي، وصاحب المرجعية الداخلية وصاحب المرجعية الخارجية، والمطابق والمخالف (والفروقي) (والتشابهي)... إلخ. ودعنا نشير للمثال الشائع الاستخدام وهو الكوب المملوء إلى

نصفه بالماء فهل يكون نصفه ممتلئ بالماء أم نصفه فارغ؟ كلا الجملتين صحيحتين لكن يتوقف الأمر بالنسبة لك على برنامجك العقلي فإذا كان إيجابياً فإنك ستلاحظ ما هو إيجابي وهو الكوب الممتلئ بالماء إلى النصف في حين أن شخصاً آخر صاحب برنامج سلبي سيلاحظ ما هو مفقود... وهكذا، وتتسم هذه البرامج بالمنهجية والاعتيادية فهي تقوم - آلياً - باختيار ما تهتم به من المعلومات.

فمثلاً الفروقي يركز على الاختلافات ويهمل الأشياء المتشابهة بعكس التشابهي الذي يركز على أوجه الشبه ويلغي الاختلافات. وصاحب البرنامج الإيجابي يركز على الإيجابيات في المعلومات التي تنقلها حواسه ويحذف السلبيات، وعكسه صاحب البرنامج التشاؤمي. فعلى سبيل المثال لنفترض أنك قدمت كلمة أو محاضرة وكانت رائعة وشعرت في بدايتها ببعض الارتباك، فكيف تتعامل مع هذه التجربة؟ لو كان لديك برنامج تفكير سلبي فسوف تركز فقط على هذا الارتباك - رغم أنه أمر طبيعي - وتتجاهل النجاح الذي حققته رغم ضخامته، وتتحول تلك الخبرة إلى ذكرى مريرة. أما لو كان لديك برنامج تفكير إيجابي فسوف تركز على ما حققته من نجاح وتصبح تلك التجربة خبرة إيجابية تزيد من تقديرك لذاتك. وهذه البرامج العقلية لها دور كبير في إعادة تشكيل المعلومات المنقولة وتفسيرها عن طريق الحواس، وتشكل خريطة الذهن حول خبراتك وتجاربك رغم عدم صحة ما توصلت إليه.

مرشح القيم والقناعات: القيم هي المقاييس التي نعتبرها

مهمة ونُطالب غيرنا بالالتزام بها، أما القناعات فهي الأمور التي نعتبرها صحيحة - بغض النظر عن مدى صحتها - لكنها بالنسبة لنا صحيحة. فإذا اعتقدت بإمكانية القيام بشيء ما أو اقتنعت بعدم استطاعتك القيام به فالأمر كذلك، ولا تتطلب القناعة أن يكون الشيء حقيقة، بل إن كل ما في الأمر هو أن تقتنع بصحتها فيكون كذلك بالنسبة لك. وتعدّ القناعات توقعات ذاتية تتحقق بالفعل، فهي نبوءة تتحقق ذاتها. فالفرد الذي يقتنع بأن الحياة مكان خطير مملوء بالتهديدات والمخاطر فإنه سيجدها حياة مملوءة بالخوف والقلق والإحباط. أما الفرد الذي يقتنع بأنها مملوءة بالجمال والفرح والفرص الكثيرة فإنه سيجدها كذلك. وإذا اعتقدت بأنك شجاع فسوف تسخر سلوكك ليتناسب مع ذلك، وإذا كنت تعتقد بأنك ضعيف لا قيمة لك فسوف تسخر سلوكك لإقناع نفسك بذلك فتحطم نفسك وتعطل قدراتك.

وأوضح مثال على ذلك هو دور قناعتك حول قدرتك على الوقوف والتحدث أمام الناس، فقد تُكَلِّف بتقديم كلمة لكونك مؤهلاً لذلك، فتجدك تتخذ قرارك - سواءً بالقبول أو الرفض - وفقاً لما تعتقده عن نفسك، فإذا كنت تعتقد بأنك غير قادر على ذلك فيكون قرارك هو التهرب من الموقف والاعتذار. وإذا كان اعتقادك بأنك مؤهل وقادر على القيام بهذه المهمة فسوف تُبادر بالموافقة... فهي قد تدعم سلوكاً ما أو تمنع حدوثه.

هذه القناعات تشكل أحياناً حدوداً وقيوداً تحد من إدراكنا للعالم فنرفض أموراً ونقبل أموراً أخرى وفقاً لقناعتنا بها. وبهذا فإن المعلومات الضئيلة المنقولة عبر الحواس تتعرض

الى التغيير والتشويه من خلال مرورها عبر تلك المرشحات، ولم ينته الحال عند ذلك الحد، بل إن حالتك الشعورية تؤثر على هذه المعلومات، فاستقبالك للمعلومة في حالة الغضب يختلف عن استقبالك لها في حالة الرضا. ولذا ورد في الحديث الشريف الذي رواه عبدالرحمن بن أبي بكر عن أبيه أنه قال: قال الرسول ﷺ: «لا يقضي القاضي بين اثنين وهو غضبان»^(١). كما أن التمثيل الداخلي له دور في التركيز على بعض المعلومات دون غيرها، فالإنسان البصري يركز على الصور أكثر، والسمعي يركز على ما يسمعه، والحسي يركز على ما يشعر به. وأخيراً فإن للحالة الجسمانية دوراً في التأثير حيث إن استقبالك للمعلومة في حال مرضك يختلف بلا ريب عن استقبالك للمعلومة نفسها في حال صحتك. ولذلك ورد في الحديث الشريف الذي رواه أبو ذر أن الرسول ﷺ قال: «إذا غضب أحدكم وهو قائم فليجلس فإن ذهب عنه الغضب وإلا فليضطجع»^(٢).

وبعد هذا كله فإن خريطتك الذهنية قد تشكلت وهي بالفعل تختلف عن الواقع، كما أنها تختلف من فرد لآخر. وبذا يتضح لنا أن تصورنا غير دقيق، فهناك دائماً ما لا نراه. وهذا يتفق مع ما قاله العالم البولندي الفريد كورزبيسكس بأن الخارطة ليست العالم، ولذلك قيل أن سعادة المرء تعتمد بنسبة (١٠٪) على ما حدث له وبنسبة (٩٠٪) على تفسيره لما حدث له. فما تدركه هو

(١) صحيح ابن حبان ج ١١/ص ٤٤٩.

(٢) صحيح ابن حبان ج ١٢/ص ٥٠١.

أمر اختياري أكثر منه وصف كامل أو حقيقي للواقع، فمثلاً الشخص المصاب بعمى الألوان لن يرى بعض درجات اللون ويكون لديه خريطة ذهنية بعدم وجود درجات اللون الأخرى، ولكن هذا لا يعني عدم وجود هذا اللون في أرض الواقع، وبالطريقة نفسها يختلف إدراكنا وفقاً لخرائطنا التي نستجيب لها.

مثال: تخيل أن ابنك المراهق تأخر في العودة للمنزل عن الوقت المتوقع، فستكون مشاعرك وسلوكك طوال فترة انتظارك له تعتمد على تفسيرك لسبب تأخره، أي على الإطار أو المرجع الذي توظّر به الموقف. فإذا خشيت أنه تعرض لحادث؟ فسوف ينتابك شعور القلق عليه وسيكون سلوكك الاتصال بزملائه، وإذا تأخر أكثر فربما تتصل بالمستشفيات والشرطة وهكذا... لكن لو كان الإطار والتفسير لسبب تأخره هو أنه يعصي أوامر متعمداً فسوف يسيطر عليك شعور الغضب الشديد وسيكون سلوكك عندما يعود هو الوعيد والتهديد له ولربما تطور الأمر إلى الضرب... وهكذا فإن إعادة تأطير هذا الموقف وتفسيره ليس لهما حدود، وهذا الإطار والتفسير هو الذي سيؤثر على مشاعرك.

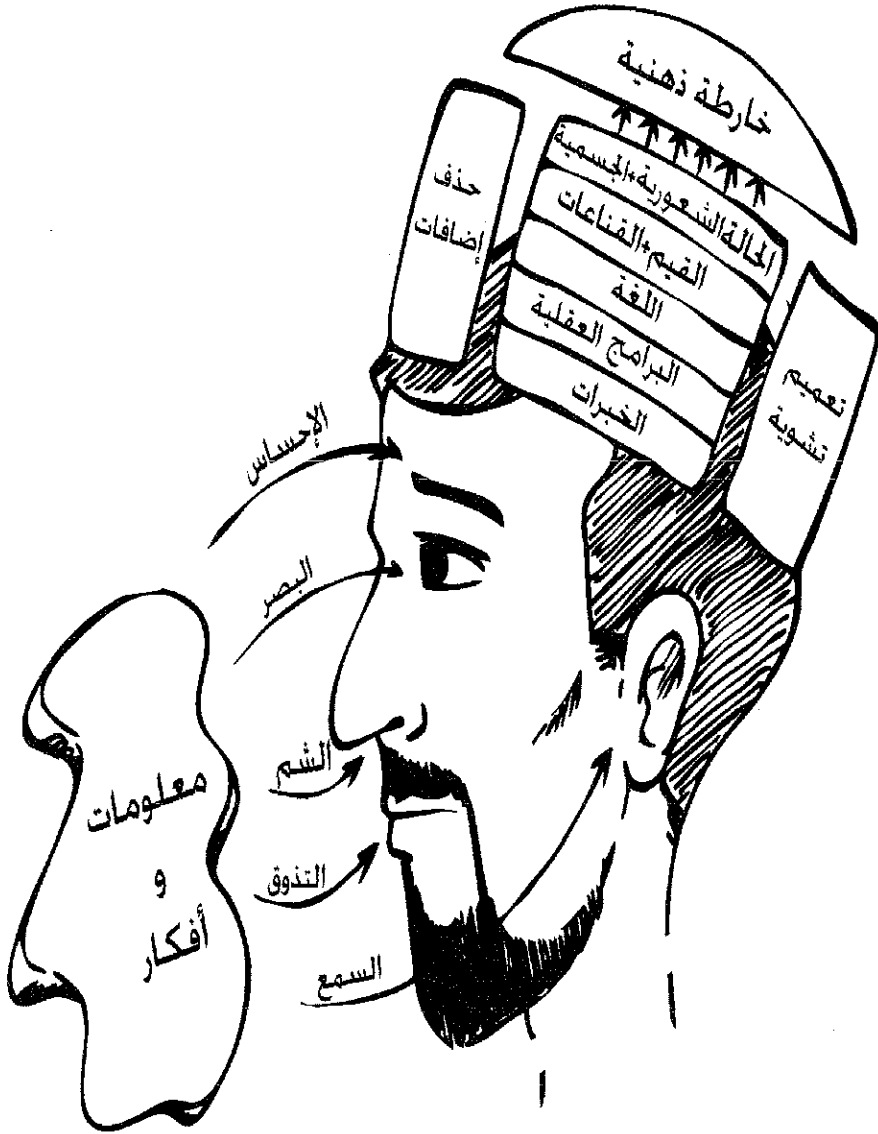
قد تقول: مهلاً هذا لا يعدو عن كونه كلاماً نظرياً، وأن القول دائماً أسهل من الفعل، وأنه يمكن ترديد ذلك طالما أن الفرد بعيد عن الحدث... ولكن عندما يصبح الإنسان على المحك، وفي الموقف فيصعب تطبيق ذلك!! ونرد على ذلك بالقول أن ذلك يشبه تعلم أي مهارة جديدة، حيث تنقذ وتدار في البداية بالعقل الواعي ومع التمرن تتحول تدريجياً لتنفذ في اللاوعي وتصبح عادة... وكذلك الحال مع التفسيرات، ففي البداية

ستواجه صعوبة، وستجد مقاومة بسبب عادات التفكير الحالية لديك، وسوف تحتاج لتركيز الوعي إلى أن تعتاد على تأطير التفكير والتفسير السلبي المشحون بمشاعر غير سارة إلى سلوك هادف ومفيد، وبمجرد تأملك للخيارات والتفسيرات المتاحة فإن ذلك كفيل بنقلك إلى حالة ذهنية أفضل للتعامل مع الموقف أو لاتخاذ قرار. والمهم في الموضوع هو أن توجه اهتمامك إلى إيجاد تفسيرات واختيارات مختلفة لما حدث.

وتعتمد قدرتك على تحقيق إنجازاتك على إعادة تشكيل خرائطك الذهنية والتحكم فيها والمبادرة في تفسير ما يحدث لك تفسيراً إيجابياً، فأنت لا تملك التحكم فيما يحدث لك لأن هذا مقدر من الله ليس لك يد فيه ولكنه لا يؤثر فيك إلا بقدر ما تستجيب له، فتفسيرك لما حدث هو الذي له التأثير الكبير على مشاعرك ومزاجك وهو الذي تملك التحكم فيه. فإن لكل حدث العديد من التفسيرات؛ فإذا ركزت على التفسيرات السلبية فسيكون تأثير الحدث سلبياً عليك وإذا ركزت على التفسيرات الإيجابية كان التأثير إيجابياً، وأوضح دلالة على ذلك أنك تجد بعض الفقراء المعدمين يعيشون بسعادة نتيجة لتفسيرهم لما يحدث لهم إيجابياً، وبعض الأغنياء وأصحاب النفوذ والجاه والشهرة يصيبهم الاكتئاب رغم توافر كل متطلبات السعادة والسرور في بيئتهم.

وهذا تصديقاً للعبارة (فيما بين المنبه أو الحدث وبين الاستجابة تكمن أعظم قوى الإنسان وهي حرية اختيار التصرف والسلوك).

شكل توضيحي: للتصورات الذهنية وتشكلها



(ننتقل عن طريق الحواس الخمس)

الرسالة والرؤية وتحقيق الأهداف

في قصة «ألس في بلد العجائب» سألت ألس: أين الطريق؟ فأجبت بسؤال: إلى أين تريدان؟ فقالت: لا أدري! فقيل: إذا اسلكي أي طريق.

وهذا حال الأشخاص الذين لا يعرفون ما هدفهم وما هي رسالتهم وما هي رؤيتهم، ونقصد هنا ما يتعلق بالأهداف الخاصة بنواحي الحياة، وإلا فهدفنا النهائي بصفتنا مسلمين هو عبادة الله سبحانه وتعالى ﴿وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ﴾ [الذاريات: ٥٦] وقوله تعالى: ﴿قُلْ إِنَّ صَلاَتِي وَنُسُكِي وَمَحْيَايَ وَمَمَاتِي لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾ [الأنعام: ١٦٢]. فنجد أن بعض الأشخاص ينفق الكثير من الوقت للتخطيط عند شراء منزل أو سيارة أو اختيار شريك الحياة... وهذا مهم بلا شك، لكن المحزن في الأمر هو أن معظمنا لم يخطط لحياته، ولم يفكر في أهدافه، ولم يحدّد رسالته ورؤيته. فكلنا بلا شك يريد النجاح! ولكن ينبغي أن نسأل أنفسنا في أي تخصص وعلى أي مستوى نريد النجاح. ولا شك أن الإنسان يحتاج إلى وجود ما يشبه اللوحات الإرشادية التي تقوده نحو الاتجاه الصحيح.

وإذا كانت الشركات العالمية الناجحة تضع لها رسالة ورؤية يتم صياغتها بشكل محفز، بحيث يسير على هديها جميع العاملين فيها - وهذا من أسرار نجاح تلك الشركات وتحقيقها للكثير من طموحاتها - فمن باب أولى أن يقوم الأفراد بذلك، فمجرد اتضاح الرؤية والرسالة والهدف فإن ذلك كفيل بتوفير أفضل الفرص

لترجمتها إلى سلوك وإنجازات.

لو تأملت الجوانب المختلفة لحياتك فقد تجد أنك حققت نجاحاً باهراً في بعض الجوانب وإخفاقات في جوانب أخرى، وهي التي لا تعرف فيها ما تريد تحقيقه، أو أنك تعرف ما تريد تحقيقه ولكن لا تعرف كيف تحققه.

لتحقيق النجاح بشكل عام فأنت في حاجة إلى تحديد غايتك ومقصودك في الحياة، وصياغته في جمل مركزة مختصرة وهو ما يسمى بالرسالة، وأن تكون صوراً ذهنية لتحقيقك تلك الغايات والمقاصد لتكون بمثابة رؤية لك.

وعليه فإن الرسالة والرؤية توضحان ما ترغب في أن تكون عليه شخصيتك وما تؤديه من إسهامات وإنجازات.

إن تحديد الرسالة والرؤية يحفزك ويدفعك باتجاه تحقيق أهدافك، وتكون كالبوصلة التي تعينك على تحديد مسارك واتجاهك، وتمدك بمبرر وسبب تعيش له وتقاتل وقد تموت من أجله ويكون لحياتك معناً، وتحرك الطاقات الكامنة لتحقيق التغيير. إن مجرد تحديد الهدف بشكل إيجابي ودقيق يجعل العقل يبدأ بالتركيز عليه ويجمع قواه وينسق الجهود فتتضاعف الإمكانيات وتتوجه الطاقة نحو تحقيق الأهداف.

لا شك أن كل فرد يرغب في تحقيق النجاح، ولكن هذه الرغبة والإرادة غير كافية لأنها لا تعدو كونها رغبة عامة مبهمه. ولذا يجب أن تحدد المجال الذي تريد النجاح فيه ومستوى ذلك النجاح. فأنت في حاجة ماسة إلى التخطيط لوضع أهدافك في خطة عمل محددة بتواريخ التنفيذ.

ومن الأهمية أن ترسم صورة واضحة للمستقبل تجسد فيها هدفك وتحدد الخطوات التي توصلك إليه، وتكون مثل الدستور الشخصي لك لا يعدل إلا في أضيق الحدود.

كما أن الرسالة والرؤية تقتضيان تصوراً وتخيلاً لما ستكون عليه حياتك بالكامل بحيث تكون بمثابة إطار مرجعي وقاعدة تضبط كل أمورك وفقاً لها.

يقول ستيفن كوفي^(١) STEPHEN R. COVEY للمساعدة في وضع رسالة لحياتك «أمعن النظر بعقلك لصورتك وأنت ذاهب إلى جنازة أحد أصدقائك. وتخيل نفسك وأنت تتوجه بسيارتك إلى موقع الجنازة، ثم توقف سيارتك جانباً، وتخرج منها، وفي خلال سيرك إلى سرادق العزاء (حسب أعراف المجتمع الغربي) سوف ترى الزهور ووجوه الأصدقاء والأسرة وتشعر بمدى مشاركتهم في الحزن على مَنْ رحل عن دنيانا والمشاعر التي تفيض بها ملامحهم، وتشع بها قلوب كل المجتمعين هناك، وبينما أنت في طريقك إلى مدخل الغرفة تنظر إلى حيث يرقد الراحل سوف تجد فجأة أنك أصبحت وجهاً لوجه مع نفسك، وأن هذه سوف تكون جنازتك بعد ثلاثة أعوام من الآن، وقد جاء كل هؤلاء الناس لتكريمك، وليعبروا عن مشاعر الحب والتقدير، وعندما تجلس على أحد الكراسي في انتظار بدء مراسم الجنازة فإنك سوف تنظر إلى ورقة في يدك تضم أسماء أربعة من المتحدثين حول مناقب

(١) ستيفن. ر. كوفي. العادات السبع للناس الأكثر فعالية، مكتبة جرير، الرياض، ط (١)،

الفقيد، وسوف يكون الأول من أسرتك في حضور الأقارب من الأطفال والإخوة والأخوات، وأبناء الأخوات، وبنات الأخوة، والعمات، والأعمام، وأبنائهم، والآباء الذين جاؤوا من كل أرجاء الوطن للمشاركة، وسوف يكون المتحدث الثاني واحد من أصدقائك، والذي يمكنه أن يعطي إحساساً بما كنت عليه كشخص، أما المتحدث الثالث فسوف يكون من زملاء العمل والمهنة في حين سوف يكون الرابع من إحدى الجمعيات في المنطقة.

والآن فكر بعمق، وقل ماذا تود أن يقوله كل واحد من هؤلاء المتحدثين عنك وعن حياتك، وأي نوع أنت من الأزواج أو الزوجات أو الآباء أو الأمهات، أو زملاء العمل تتمنى أن تكون عليه، وتمنيت أي نوع من الشخصيات تحب أن يصنفونك، وما هي الإسهامات والإنجازات التي تريد أن ينسبونها إليك، ثم افحص بناظريك الناس من حولك واسأل نفسك ما هي الإسهامات التي تود أن تكون قد أدخلتها على مسيرة حياتهم، وقبل أن تمضى في قراءة المزيد عليك بكتابة انطباعاتك لدقائق قليلة، وسوف يؤدي ذلك إلى وضوح أكثر لأهدافك ورسالتك.

وفي مجال تحقيق الأهداف فإنه من الأهمية بمكان تهيئة البيئة للنجاح، وهذه قاعدة عامة تنطبق على العديد من الأنظمة. ولن ينجح أي نظام - حتى ولو كان معد بشكل مثالي - ما لم تُهيأ البيئة المحيطة والظروف والأطراف المختلفة لهذا النظام تهيئة جيدة. وهذا ينطبق تماماً على تطوير قدراتك واستغلالها في الإلقاء، لذا يجب تهيئة نفسك داخلياً وتغيير خرائطك وتصوراتك

الذهنية ومعتقداتك المعوقة وتصور النجاح والتخطيط له. وأن تقتنع بأن الفشل لا يحدث صدفة بل هناك بنية للفشل وبنية للنجاح تُتَّج من التفاعلات داخل نظام معين.

والإنسان الناجح هو ذلك الشخص الذي يستغل العادات في تحقيق أهدافه من خلال تحويل سلوكه الإيجابي إلى عادات. فمن خلال معرفة: ما ينبغي عمله؟ ولماذا ينبغي عمله؟ ومعرفة كيفية عمله؟ وهو ما يعبر عنه بالمهارة والرغبة والحماسة للعمل وبتكرار هذه الأشياء تتحول إلى عادةً STEPHEN R. COVEY^(١).

وعليك أن تسأل نفسك هل تريد العيش فقط وتكون مجرد فرد يعيش على هامش الحياة بدون تأثير وبلا وزن ولا لون؟ هل تقبل أن تكون مجرد نقطة في جدول أعمال الآخرين؟ لماذا لا تفعل ما تريد؟ ولماذا لا تحقق أحلامك أنت؟ لماذا لا يكون لديك جدول أعمال خاص بك تنفذه أنت وتكون مؤثراً في الآخرين؟ لماذا لا تكون من أصحاب الهمم العالية الذين لا يرضون العيش على الهامش؟

لديك القدرات... لديك الإمكانيات... ولكن معظمها غير مستثمر وفقاً لما قاله عالم النفس الأمريكي وليام جيمس «بالمقارنة بما يجب أن نكون عليه فإننا نعتبر نصف أيقاظ، إننا نستخدم جزءاً صغيراً من طاقتنا الجسمية والذهنية».

والآن وبناءً على ما سبق... لماذا الانتظار؟

(١) ستيفن كوفي. مرجع سابق. ص (بتصرف).

خطط لتطوير مهاراتك الخطابية:

وبعد أن تم تحديد رسالتك المتضمنة أهدافك الرئيسة في الحياة، حان الوقت لوضع أهداف أكثر تخصيصاً مثل تطوير قدراتك الإلقائية. وسوف نتطرق فيما يلي إلى كيفية التخطيط لتطوير هذه المهارة. فالخطة الناجحة تحقق لك - بعد توفيق الله - أحلامك وتحولها إلى واقع ملموس.

١ - حدد هدفك:

حدد ما الذي تتمنى تغييره الآن؟ وما هي النتيجة المرجوة التي ترغب في تحقيقها؟ ما الذي ينقصك لكي تتصرف بشكل مختلف؟ ما هي العوائق؟ ماذا ستعني لك النتائج؟ ومن الأشياء المساعدة - في استيضاح الجوانب الغامضة عند تحديدك الأهداف - هي مصفوفة أسئلة «ديكارت»^(١).

فهذه المصفوفة مفيدة جداً في تحديد الأهداف بشكل دقيق وتحفزك للبدء بتنفيذها. وأسئلة المصفوفة تدفعك للتفكير في جميع الجوانب الإيجابية والسلبية لسلوكك الحالي، وكذلك الوضع المرغوب عند تحقيق هدفك، هذه الدقة في التحديد توحد الطاقة وتزيد من حماسك لبذل الجهد للوصول للهدف.

وهي عبارة عن أربعة أسئلة:

السؤال الأول: النظرية (أ ب) ماذا سيحدث إذا حققت

هدفك؟

(١) NLP IN 21 DAYS. HARRY ALDER AND BERYL HEATHER 1999 London.

ولنفترض أن هدفك هو أن تكون خطيباً مؤثراً فما الذي سيحدث إذا تحقق ذلك؟ يمكن الإجابة بالقول بأنك ستكون مؤثراً في الآخرين وستنقل أفكارك إليهم وتستطيع أن تصيغها بشكل جيد وتمتلك قدرة إقناعهم بها وستزيد هذه المهارة من ثقافتك وقراءاتك ومعرفتك وتزيد من فرص نجاحك، ويرتفع مستوى تقديرك لذاتك وتشعر بالرضا عن نفسك وتتمكن من تطوير مجتمعك وأخيراً تترك أثراً في هذه الحياة.

السؤال الثاني: الضد (أ ب) ما الذي لن يحدث إذا حققت الهدف؟

وتشمل المكاسب - إن وجدت - لوضعك الحالي، وعوداً على المثال السابق فإذا بقيت على وضعك الحالي فيمكن القول بأنك ستنعم بالراحة والدعة لأن أحداً لن يطلب منك التحدث أمام الناس، ولن تحمل همّ تطوير ذاتك والبيئة المحيطة بك، ولن تتعرض للانتقاد... وينطبق على ذلك قول المتنبي:

ذو العقل يشقى في النعيم بعقله
وأخو الجهالة في الشقاوة ينعم

السؤال الثالث: المعكوس (أ- ب) ماذا سيحدث إذا لم يتحقق الهدف؟

ويدفعك هذا للتفكير في السلبيات والتكلفة الناتجة عن استمرارك في وضعك الحالي، وبتطبيق ذلك على مثالنا السابق فقد تدون: أن خوفك من مواجهة الناس والتحدث أمامهم سوف يستمر، وسوف تعيش هذا الكابوس كلما طلب منك التحدث أمام

مجموعة من الناس أو إدارة قسم أو اجتماع أو حضور مناسبة، وتستمر في التهرب من المواجهة وتفويت الفرص مما يؤدي إلى تدني تقديرك لذاتك وينتهي بك المطاف إلى أن تعيش في الظل وعلى هامش الحياة دون أي تأثير يذكر.

السؤال الرابع: الصورة المنعكسة (أ~ ب ~) ما الذي لن يحدث إذا لم تحقق الهدف؟

يدفعك هذا السؤال إلى التفكير في الرغبات اللاواعية وينشط العقل الباطن ويحفزه ويمكن أن تدون: أنك لن تكون قادراً على التأثير على الآخرين وسوف تعيش على الهامش.

الضد ~ أ ب	النظرية أ ب
ما الذي لن يحدث إذا حققت الهدف؟	ماذا سيحدث إذا حققت هدفك؟
الصورة المنعكسة ~ أ ~ ب ~	المعكوس أ~ ب
ما الذي لن يحدث إذا لم يتحقق الهدف؟	ما سيحدث إذا لم يتحقق الهدف؟

هذه المصفوفة ستقدم لك دعماً كبيراً لتحديد هدفك سواءً كان هدفك أن تكون داعيةً أو خطيباً أو محاضراً أو مسوقاً أو متحدثاً مقنعاً؟ ولكي تصيغ هدف واضح ومحدد أتبع ما ينصح به المختصون في البرمجة اللغوية العصبية بأن تصيغ أهدافك بشكل إيجابي بحيث تحدد ما تريد وليس ما لا تريد. إن الناس يختلفون في أساليب التفكير في أهدافهم، فالبعض لديه نزعة سلبية في التفكير، إذ يميل إلى تجنب نتائج معينة بدلاً من الاتجاه لتحقيق نتائج أخرى، فيركز على تجنب ما لا يريد بدلاً من التوجه مباشرة إلى ما يرغب فعلاً بتحقيقه. وعليك أن تستخدم النزعة الإيجابية

المتمثلة في التفكير والتركيز على ما تريد فقط. لقد لاحظنا في برامجنا التدريبية أن كثيراً من المتدربين يقومون بصياغة أهدافهم بشكل سلبي، كأن يقول بعضهم: أريد التخلص من الخوف والارتباك، ويترتب على ذلك نتائج عكسية، لأن التصور السلبي سيشتغل الوعي من خلال تصوير تلك النتيجة غير المرغوبة فيها وهي الخوف والارتباك، مما يؤدي إلى تحقيق تلك النتيجة، وما يغلب ويشغل تفكيرك يتحقق وينعكس في صورة سلوك واقع.

والخطوة التالية: هي ترتيب الأولويات وتنظيم الوقت، فوفقاً لمبدأ باريتو^(١) فإن معظم النتائج والإنجازات تأتي من عدد ضئيل من الأسباب والمعطيات والجهد. وهذا يعني نظرياً أن (٨٠٪) من الإنجاز يتحقق من خلال (٢٠٪) فقط من الجهد المبذول. وعليه فإن أربعة أخماس الجهد المبذول يذهب هباءً، ويفترض مبدأ (٨٠/٢٠) وجود ميزان مختل يحكم العلاقة بين الأسباب والنتائج والمعطيات والمخرجات والجهد والعائد. والأمثلة كثيرة على ذلك منها أن (٢٠٪) من المجرمين وراء (٨٠٪) من الجرائم، وأن (٢٠٪) من الشباب تستهلك بنسبة (٨٠٪)، وأن (٢٠٪) من المنتجات تحقق (٨٠٪) من قيمة العوائد المادية، وأن (٢٠٪) من التجار يسيطرون على (٨٠٪) من التجارة، وأن (٨٠٪) من التنازلات في المفاوضات لا تأتي إلا في (٢٠٪) من الوقت المتاح... والسلسلة لا تنتهي عند حد ما، وما يهمنا في هذا المقام هو تطبيق هذا المبدأ على كيفية استغلال الوقت لتطوير

(١) اكتشفه رجل الاقتصاد الإيطالي "فيل فريديو باريتو" ١٨٤٨ - ١٩٢٣م.

مهاراتك الخطابية؛ إن (٢٠٪) من جهدك سيحقق (٨٠٪) من إنجازاتك، وبالعكس فإن (٨٠٪) من جهدك لا تثمر إلا عن (٢٠٪) من إنجازاتك فقط. وهذا يقودنا إلى أهمية اختيار هذا الجهد اليسير مما يستوجب عليك تحديد أولوياتك.

ونرجع هنا لمثالنا: إنك تريد أن تكون ملقياً مؤثراً، فإن أول ما يجب عليك القيام به أن تحدد تلك الأنشطة المرتبطة بتطوير مهارة الإلقاء لديك، بحيث تخصص وقتاً لتطوير هذه المهارة سواء كان بالالتحاق بالدورات التدريبية في مجال الإلقاء أو بالقراءة حول هذا الفن أو بالتدرب وخلق الفرص مع الأصدقاء أو في المحيط الأسري أو في مجال العمل... إلخ. هذا الجهد لن يتجاوز (٢٠٪) من أنشطتك اليومية لكنه سيحقق الكثير في مجال إنجاز هدفك المتمثل في التحدث أمام الناس.

والخطوة الثالثة: هي تقسيم هدفك إلى مراحل بحيث يسهل تحقيق كل مرحلة على حدة، لأن الهدف عندما يكون ضخماً أو بعيداً فربما يصيب الإنسان بالإحباط فتتخفف الدافعية لتحقيقه.

ولتوضيح ذلك نأخذ حالة أحد الذين تدرّبوا لدينا كمثال على ذلك وهو عمر الذي كان طالباً على وشك التخرج من كلية الدعوة، تتوافر فيه متطلبات الداعية من علم شرعي وثقافة ومظهر لائق وصوت جميل، وحلمه أن يكون داعية، ولكنه يضحى بتخصصه الذي أحبه بسبب تضخمه للخوف من الإلقاء، وحينما عَلِمَ بأنه مُطالب في الفصل الدراسي التالي بتقديم بحث أمام لجنة وبحضور بعض الطلبة. هنا فُكّرَ جدياً في أن يغيّر تخصصه ويبدأ من جديد في تخصص آخر بسبب خوفه من الإلقاء مضحياً

بسنوات دراسته.

وعندما التحق بدورة الإلقاء كان أول سؤال طرحه هو: هل تكفي خمسة أيام للتخلّص من الارتباك. وفي اليوم الرابع ولأول مرة في حياته وقف عمر في المسجد - المجاور للمركز - وألقى كلمة وعظية بعد صلاة المغرب لمدة ١٠ دقائق أمام حوالي ٤٠ مصلياً.

هذا الإنجاز حفّز هذا المتدرب لتحقيق حلمه في أن يكون داعيةً مؤثراً، ذلك الحلم كان بالنسبة له ضخماً وبعيد المنال ولكن بعد توفيق الله ثم باتباعه لإرشادات مركز الإلقاء قام بتقسيم هدفه إلى مراحل... كانت أولى هذه المراحل هو باتّخاذ قرار الالتحاق بدورة مهارات الإلقاء التدريبية، والمرحلة الثانية: هي تقديمه للكلمة الوعظية في المسجد المجاور، والمرحلة الثالثة: هي أنه قرّر تقديم كلمات وعظية في عدد من المساجد الصغيرة مع إلقاء خطب جمع في بعض منها خلال مدة ثلاثة أشهر. والمرحلة الرابعة: تقديم هذه الكلمة الوعظية في التجمعات والاستراحات وهو حالياً داعية وخطيب جامع عدد المصلين فيه أكثر من ٥٠٠ مصلي.

فإذا كان حالك مثل حال صاحبنا عمر، وترغب في أن تكون خطيباً، وأنت حالياً لا تستطيع التحدث أمام أفراد لا يتجاوز عددهم عدد أصابع اليد الواحدة، فإن تقسيم هذا الهدف إلى أجزاء ومراحل يُسهّل عليك الوصول إلى ما تريد، وذلك بأن تبدأ أولاً بالتعرف على مهارات الإلقاء سواءً بالقراءة أو بالالتحاق بدورة تدريبية، ثم تبدأ في تطبيق ما اكتسبته أمام الأهل والأصدقاء،

وتجمعات الأقارب لمدة شهرين بمعدل إلقاء كلمتين أو ثلاث كلمات أسبوعياً، كما يمكن استغلال مجال العمل وذلك بالمشاركة في الاجتماعات وتقديم دورات تدريبية للموظفين، وإذا كنت طالباً فحاول أن تكثر من طرح الأسئلة والمناقشة والمداخلات على المحاضرين، وإلقاء تقاريرك وأبحاثك أمام بقية الطلبة. بعد ذلك يمكن أن تقوم بإعداد كلمة وعظية في حدود خمس دقائق في المساجد الصغيرة خارج منطقة سكنك، ويفضل أن تكون في القرى القريبة من بلدتك أو في التجمعات العمالية لعدم معرفتك بالحاضرين - بغرض تقليل مستوى الخوف لديك - وأن تلقي هذه الكلمات بواقع ثلاث مرات أسبوعياً لمدة شهرين، ثم تنتقل بعدها لمساجد أكبر... وهكذا ستجد أنك في نهاية العام قد طوّرت مهاراتك الخطابية.

٢ - تعرف على إمكاناتك

نقطة الانطلاق في هذا المجال هو أن تتعرّف على إمكاناتك وأن تثق بها، فمن الأخطاء الشائعة الاعتقاد بأن الإمكانيات وكأنها شيء محدد، مثل الأشياء الموروثة كاللون والطول. بينما الإمكانيات لا تتوقف عند حد معين، فهي قابلة دائماً للنمو والتطور طالما عملت على تنميتها. ولذلك يجب عليك أن تحدّد بدقة ما لديك من قدرات وما ينقصك من مهارات تحتاج إليها في سبيل تحقيق ما تريد لتتمكن من تنميتها وتطويرها. ومن الأمور التي تساعد في تنمية إمكاناتك وجود الرغبة الشديدة التي تحوّل ما ترغب فيه إلى هوية وهدفاً تسعى لبلوغه. والنقطة الجوهرية هي ألا تعتقد أن الإمكانيات والقدرات التي لديك محدودة فمن السهولة

بمكان تطوير أي مهارة. لقد ثبت من التجارب أن الإنسان لا يستغل سوى جزء يسير من قدراته المتاحة نتيجة لوجود عدد من القناعات المعوّقة لديه. فأنت لديك الإمكانيات وأن ما تحتاج إليه فقط هو عقل مُنفتح يتقبل كل جديد ثم اتخاذ قرار بالتغيير وأخيراً المبادرة بالتنفيذ.

٣ - تخيل ما تريد تحقيقه

مجرد تحديد الأهداف ذهنياً أو كتابياً قد لا يكفي لتوليد الحافز للعمل على تحقيقها. فالإنسان يتّجه غريزياً لتحقيق المتعة وتجنب الألم. ولذا فلا بد من أن تعبّر عن تلك الأهداف بشكل متعلق بالحواس: ماذا ستري؟ وماذا ستسمع؟ وماذا ستشعر به عند تحقيق تلك النتيجة؟ وكأنك تقوم بعمل فيلم عقلي بالنتائج وترجمها إلى خبرة حسّية.

وفي مجال تطوير مهاراتك الخطابية فإنك إذا رغبت مثلاً أن تكون داعيةً أو محاضراً؛ فتخيل أنك حققت ذلك، وتصور حدوثه، وتصور أنك تمارس تلك المهارة، وأنت تتحدث أمام حشد غفير من الناس. وحاول أن تشرك جميع حواسك بحيث تتخيل قاعة المحاضرات والمنبر واللاقط الصوتي والجمهور... تخيل سماع كلمات الإطراء والثناء والإعجاب بما تقدّمه... استشعر مشاعر الفرح والسرور بما حققته وكيف كان تأثيرك على الحضور... استحضر مشاعر الثقة بالنفس وتقدير الذات وهي تتناوبك. وتذكر أنه كلما كان تصورك قريباً للواقع كانت النتيجة أفضل، لأن الجهاز العصبي للإنسان لا يفرق بين الخبرة التخيلية والخبرة الفعلية، فما تتخيله ويشغل وعيك فإنه يؤثر في اللاشعور.

فالتخيل الواضح يملك من القوة ما يجعل الفكرة تفرض سطوتها عليك في الحاضر. هذا التصور يمنحك تذوقاً للمستقبل وأنت في الحاضر ويولّد مشاعر المتعة والسرور، مما يحفزك لبذل الجهد لكي يتحقق هذا المستقبل. فالحافز والدافعية تتولدان بين مشاعر المتعة والسرور - الناتجة عن تصور تحقيق الهدف - وبين مشاعر الألم نتيجة لوضعك الحالي وعدم تحقيقك حالياً لهذا الهدف. إن غياب الصورة التخيلية للنتيجة المرغوبة يؤدي إلى عدم ظهور مشاعر المتعة مما يؤثر سلباً على التحفز والاندفاع لتحقيق تلك النتيجة.

موجز الفصل :

١. تعتبر «حرية الاختيار» من أعظم قدرات الإنسان التي وهبها الله له، فإمكانية التغيير دائماً متاحة للإنسان، بغض النظر عن عمره أو مركزه أو مؤهلاته. وعندما تتخذ قراراً بإجراء تغييرات في حياتك وتبدأ فوراً في تنفيذها فإن حياتك - بإذن الله - سوف تتغير إيجابياً. لا تنتظر... إبدأ الآن. فالتغيير يبدأ من الذات من الداخل ﴿إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ﴾ [الرعد: ١١] لا تنتظر أن يأتي هذا التغيير من الخارج لأنك بذلك تعطي قوة لشيء خارج عن نطاق سيطرتك وسيطول انتظارك.

٢. يعتمد نجاحك في الحياة - من بعد توفيق الله - على تصوراتك الذهنية لقدراتك وأهدافك، وعليك القيام بتعديل تلك التصورات طالما أنها تختلف عن الواقع وفقاً لبرامجك العقلية وقناعاتك وقيمك بحيث تتحكم فيما يعرض في تلك التصورات والخرائط الذهنية حتى لا تكون أسيراً لها وتكون حياتك مجرد

ردود أفعال لها.

إن تحقيقك للإنجازات الكبيرة وخلق التوازن في حياتك الشخصية بين الجوانب العملية والأسرية والاجتماعية والرياضية والترفيهية - بحيث لا يطغى جانب على جانب آخر - يتطلب منك أن تبادر بتحديد رسالتك، رسالة توضح فيها غايتك ومقصودك في الحياة وتكوّن صور ذهنية لتحقيقك تلك الغايات والمقاصد لتكون بمثابة رؤية لك توضح ما ترغب في أن تكون عليه شخصيتك وما تؤدّيه من إسهامات وإنجازات. إن تحديد الرسالة والرؤية تحفزك وتدفعك باتجاه تحقيق أهدافك.

٣. فيما يتعلق بتطوير مهارة الإلقاء فإنه يجب عليك تحديد ما ترغبه وأن تضع هدفاً محدداً بما تريد تحقيقه على أن يصاغ بشكل إيجابي. وأن تبدأ في التنفيذ فوراً مركزاً على الأنشطة التي تحقق هذا الهدف، وأن تقسم هذا الهدف إلى مراحل لتسهيل تحقيقه. وألا تجعل قناعاتك عن إمكانياتك عائقاً في سبيل تحقيق ما تريد فلديك القدرات والإمكانات، وحتى لو وجد نقص في بعضها فإن تطويرها أمر ميسور. والعمل الذي يشكل فارقاً ويحقق النجاح هو أن تسبق الزمن إلى النتائج من خلال تخيل وتصور وصولك لما تريد، وأن تجسّد ذلك ليتطابق مع الواقع من خلال إشراك جميع الحواس في عملية التخيّل.

الركن الأول من أركان الإلقاء الباب الأول

الإعداد النفسي

التمهيد: الثقة بالنفس.

الفصل الأول: المخاوف: مسبباتها وآلية حدوثها.

الفصل الثاني: مواجهة المخاوف والتحكم في الارتباك.

تمهيد

ما هي الثقة بالنفس؟

يمكن القول بأنها مشاعر تتمثل في حسن اعتداد المرء بنفسه واعتباره لذاته وقدراته^(١). وقد عرّفها البعض مثل (جرودون بايرون) بأنها الاعتقاد في النفس والركون إليها والإيمان بها.

وبعبارة أخرى عندما يكون الإنسان واثقاً من نفسه فسيكون لديه إيمان بكل ما يتعلق بذاته ويشمل ذلك قدراته وإمكاناته وأهدافه وقراراته وقيمه ومعتقداته.

وهناك تصورات خاطئة عن الثقة بالنفس، منها الاعتقاد بأنها موجودة بكاملها أو مفقودة تماماً^(٢) وهذا اعتقاد جانبه الصواب لأن الثقة بالنفس ليست شيء واحد^(٣)، بل هي أشياء عديدة، فتجد نفسك واثقاً في بعض الأمور التي تجيدها، وقليل الثقة في أمور أخرى لا تحسن التعامل معها. فعندما تتحدث في موضوع تجيده تكون ثقتك أفضل مما لو تحدثت في موضوع لا تعلم عنه إلا القليل، بل إن الثقة بالنفس تتماوج ارتفاعاً وانخفاضاً بحسب مقوماتها والظروف المحيطة مثل (الموقف، والمكان، والزمان،

(١) الصغير، محمد بن عبدالله. ما تحت الأقنعة (اعرف شخصيتك وشخصيات من تعرف). الرياض، ط٣، ١٤٢٦هـ.

(٢) ما تحت الأقنعة، نفس المرجع.

(٣) GILLIAN BUTLER & TONY HOPE. MANAGE YOUR MIND. النسخة العربية ترجمة

مكتبة جرير. الطبعة الأولى ١٩٩٨م.

والموضوع). ومن تلك التصورات الخاطئة أن الثقة بالنفس تقتضي العناد والإصرار والثبات على الرأي حتى وإن كان خاطئاً^(١) والصحيح أن الواثق بنفسه يغير رأيه إذا اتضح له الصواب في غيره، وسير الواثقين بأنفسهم تشهد بذلك، ومثلنا الأعلى هدي رسول الله ﷺ في غزوة بدر حينما غير موقع المعسكر وأخذ برأي الصحابي الحباب بن المنذر عندما قال: (يا رسول الله، أرايت هذا المنزل أمزلاً أنزلكه الله ليس لنا أن نتقدمه ولا نتأخر عنه أم هو الرأي والحرب والمكيدة؟ فقال ﷺ: «بل هو الرأي والحرب والمكيدة»). فقال: يا رسول الله، فإن هذا ليس بمنزل فانهض بالناس حتى نأتي أدنى ماء من القوم فننزله ثم نغور ما وراءه من القلب ثم نبني حوضاً فنملؤه ماء ثم نقاتل القوم فنشرب ولا يشربون. فقال رسول الله ﷺ - وهو رسول الله -: «لقد أشرت برأي»^(٢) وأخذ برأيه بعدما اتضح له صوابه.

وكذلك قصة النحر والحلق للحل عن العمرة في الحديبية حينما فرغ ﷺ من قضية كتابة الصلح قال: («قوموا فانحروا»). فما قام من أحد حتى قال ثلاث مرات فلم يقم أحد، فقام فدخل على أم المؤمنين أم سلمة -رضي الله عنها- فذكر لها ما لقي من الناس فقالت: يا رسول الله، أتحب ذلك؟ اخرج ثم لا تكلم أحداً كلمة حتى تنحر بدنك وتدعو حالقك فيحلقك. فقام فخرج فلم يكلم أحداً منهم حتى فعل ذلك، نحر بدنة ودعا حالقه فحلقه، فلما

(١) ما تحت الأقتعة، نفس المرجع.

(٢) تهذيب سيرة ابن هشام ص ١١٥، مؤسسة الرسالة، بيروت ١٤١٢هـ، ط (٢٠).

رأى الناس ذلك قاموا فنحروا وجعل بعضهم يخلق بعضاً^(١). وقد يتصور البعض أن الثقة بالنفس تقتضي السيطرة على الآخرين والتحكم فيهم والتسلط عليهم سواء بقوة الحجّة والإقناع أو بقوة النظام والقوانين الإدارية أو الأعراف الاجتماعية^(٢). . . . بينما الوثائق من نفسه عكس ذلك تماماً. وقد يعتقد بعض الناس أن الثقة بالنفس تقتضي نبذ الحياء والتسلح بشيء من الجرأة المبالغ فيها وهذا يدفعه إلى اقتحام أمور لا يقرأها الأدب وحسن الخلق، مثل التدخل في خصوصيات الناس والسؤال عن أمورهم الشخصية ونحو ذلك. . . . وهذا غير صحيح. وأخيراً قد يتوهّم بعضهم أن الثقة بالنفس تتمثل في المفاخرة والمباهاة والتحدي والتعاضم والتعالي^(٣). . . . وهذا أيضاً من المغالطات لأن من يقوم بمثل تلك التصرفات السابقة إنما يحاول أن يغطي تدني مستوى الثقة بالنفس لديه.

أهمية الثقة بالنفس :

إن معرفة ما لديك من قدرات تعينك على النجاح في الحياة، ويتعذر على الفرد تحقيق الإنجازات الكبيرة إذا لم يتعرف على قدراته وإمكاناته ويعرف قدر نفسه. ألم تر إلى يوسف عليه السلام عندما عرف قدراته سأل عزيز مصر أن يجعله على خزائن

(١) المباركفوري، صفى الرحمن، الرحيق المختوم. ص ٤١٣، دار الوفاء، المنصورة، ١٤١١هـ.

(٢) ما تحت الأفتعة، مرجع سابق.

(٣) ما تحت الأفتعة، مرجع سابق.

الأرض، في قوله تعالى: ﴿قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلَيْمُ﴾ [يوسف: ٥٥]. والهمة العالية لا تكون إلا لمن عرف قدر نفسه بدقة وقدرها حق قدرها. وتعمل الثقة بالنفس على مكافحة العجز والسلبية والهزيمة النفسية، وتجعلك مدركاً تماماً لإمكاناتك وقدراتك وتبين لك نقاط الضعف والقوة لديك فتدفعك إلى الانطلاق وتشعرك أن حياتك متميزة وتدفعك إلى الوصول إلى أهدافك، فهي بحق مصدر طاقتك.

إن التاريخ ليدلل على أن الهزيمة النفسية كانت السبب الأساس في انهزام كثير من الجيوش العسكرية، فمن ذلك لما طلب رستم قائد جيش الفرس إلى سعد بن أبي وقاص - رضي الله عنه - أن ابعث إلينا رجلاً نكلمه ويكلمنا، فبعث إليه ربعي بن عامر فلما انتهى إليه قال له الترجمان واسمه عبود من أهل الحيرة: ما جاء بكم؟ قال: الله ابتعثنا والله جاء بنا لنخرج من شاء من عبادة العباد إلى عباد الله ومن ضيق الدنيا إلى سعتها ومن جور الأديان إلى عدل الإسلام فأرسلنا بدينه إلى خلقه لندعوهم إليه فمن قبل منا ذلك قبلنا ذلك منه ورجعنا عنه وتركناه وأرضه يليها دوننا، ومن أبي قاتلناه أبداً حتى نفضي إلى موعود الله. قال: وما موعود الله؟ قال: الجنة لمن مات على قتال من أبي والظفر لمن بقى^(١). وخاف رستم وأيقن أنه لن يستطيع أن يكسب الجولة مع هذا الصنف من البشر.

وموقف آخر يوضح هذا الأمر جلياً حينما أتت عمرو بن

(١) جمهرة خطب العرب ج١/ص٢٤٢.

العاص - رضي الله عنه- رسلُ المقوقس وحبسهم عنده يومين وليلتين حتى خاف عليهم المقوقس. فقال لأصحابه: أترون أنهم يقتلون الرسل ويحبسونهم ويستحلون ذلك في دينهم؟ وإنما أراد عمرو بذلك أن يريهم حال المسلمين، فرد عليهم عمرو مع رسلهم: إنه ليس بيني وبينكم إلا إحدى ثلاث خصال: إما أن دخلتم في الإسلام فكنتم إخواننا وكان لكم ما لنا، وإن أبيتم فأعطيتم الجزية عن يد وأنتم صاغرون، وإما أن جاهدناكم بالصبر والقتال حتى يحكم الله بيننا وبينكم وهو خير الحاكمين. فقال عند ذلك المقوقس والذي يحلف به: لو أن هؤلاء استقبلوا الجبال لأزالوها وما يقوى على قتال هؤلاء أحد ولئن لم نغتنم صلحهم اليوم وهم محصورون بهذا النيل لم يجيبونا بعد اليوم إذا أمكتهم الأرض وقووا على الخروج من موضعهم. فرد إليهم المقوقس رسله يقول لهم: ابعثوا إلينا رسلاً منكم نعاملهم ونتداعى نحن وهم إلى ما عساه يكون فيه صلاح لنا ولكم^(١).

وبعد هذا الاستعراض لماهية الثقة بالنفس سنتناول في الفصلين القادمين ما هي مسببات المخاوف من الإلقاء وكيفية حدوثها والسيطرة عليها.

(١) النجوم الزاهرة ج١/ص١١.

المخاوف: مسبباتها وآلية حدوثها الفصل الأول

يغطي هذا الفصل :

- مسببات الخوف والارتباك من التحدث أمام الناس .
- كيفية حدوث الارتباك والتوتر .



بعض مشاعر المتدربين :

أحدهم :

يكاد يُغمى علي... أني أفكر بترك تلك الوظيفة التي تتطلب مني مواجهة الناس... لا أستطيع الوقوف والتحدث أمام الآخرين، بمجرد التفكير في أني سأقف خلف المنبر وأتحدث يكاد قلبي أن ينفجر من سرعة دقاته.

ثان :

أتمنى أن يحصل لي عائق يمنعني من حضور ذلك اليوم المقرر فيه أن أقدم كلمة في حفل.

ثالث :

جمع شتات قوته وبدأ في تقديم حديثه، لكن عقله توقف عن التفكير... تبخرت المعلومات... طارت الكلمات...

رابع :

كُلف بتقديم عرض معين، فأخذ يضرب أخماساً بأسداس.. ذهب إلى المكتبات وصور مجموعة من الكتب واشترى مجموعة ثانية عن الموضوع الذي يرغب في عرضه... أصيب بالحيرة لا يدري كيف يبدأ ولا كيف يستمر ولا كيف ينتهي؟

خامس :

أغمي عليه.

والسلسلة لا تنتهي، وقد تكون أنت أحد هؤلاء ومررت بمثل هذه المواقف...

فإن كان الأمر كذلك، فنود أن نرف إليك بشرى وهي أنك وجميع هؤلاء أفراد أسوياء ولا تعانون من مشكلات نفسية، فالقلق والتوتر والخوف أمور طبيعية تحدث لمن لم يعتد على ذلك في سن مبكرة.

كما نرف لك بشرى ثانية وهي ثقتنا - بعد ثقتنا بالله - بقدرتك على تقديم حديث أمام الآخرين، بل إن حديثك أيضاً سيكون مؤثراً وشيقاً بإذن الله تعالى من خلال هذا المرشد العملي الذي يأخذ بيدك خطوة خطوة.

قد يساورك الشك في إمكانية أن تكون متحدثاً مؤثراً كما ساور الشك آلاف المتدربين الذين اعتقدوا بعدم إمكانية ذلك وجزمهم بأن الخطابة والقدرة على التأثير شيء لا يمكن تعلمه ويعلمون ذلك بأن الخطابة موهبة تولد مع الإنسان.

ولكن بعد تلقيهم دورة مهارات الإلقاء تغير الحال وأصبحوا قادرين على الوقوف خلف المنبر، بل تمكنوا من التحدث بكل جرأة، وحققوا قفزات هائلة في أدائهم واستطاعوا تقديم حديث مقنع، كما أن كثيراً منهم اكتشفوا أن لديهم قدرات كامنة لم يكونوا على وعي بها، وبعضهم تغيرت شخصياتهم من التشاؤم إلى التفاؤل، ومن السلبية إلى الإيجابية، ومن الخمول والتلقي إلى المبادرة والتأثير، وآخرون ولدت لهم شخصية جديدة إبداعية... ولعلك واحد منهم إن شاء الله.

هل تشعر بالخوف من الإلقاء؟

يقال: العقل عجيب جداً...

لا يتوقف عن التفكير منذ الميلاد حتى الوفاة.
لكن... قد يتوقف للحظات عند التحدث أمام الناس.

والآن وبعد أن تم تكليفك بإلقاء كلمتك أو تقديم محاضرتك أمام مجموعة من الناس فهل تشعر بالخوف والتوتر؟ إن كنت تشعر بذلك فلا تبتئس لأن هذا شعور مشترك وشعور صحي ويظهر اهتمامك بنقل رسالتك إلى المتلقّي، بل إن الخوف الحقيقي هو في عدم وجود خوف على الإطلاق ومن ثم عدم الاهتمام بالإعداد والتحضير لضمان التواصل مع الحضور.

إن وجود حد أدنى من الخوف أمر محمود، فالارتباك ببساطة ما هو إلا طاقة إضافية يمكنك استغلالها وتحويلها لتعمل لصالحك، أما إذا سمحت لها بأن تتحكم فيك دون رقابة فسوف تتحول إلى عائق.

لقد حددت الكاتبة كارين كاليش في كتابها الصادر من الجمعية الأمريكية للإدارة بأن المخاوف العشر الكبرى يأتي على رأسها الحديث أمام الآخرين مما يعني أنه شعور طبيعي.

والمخاوف وفقاً لهذه الدراسة كانت حسب الترتيب الآتي:

١ - الحديث أمام مجموعة من الناس.

٢ - الارتفاعات.

٣ - الحشرات.

٤ - المشكلات المالية.

٥ - المياه العميقة.

٦ - المرض.

٧ - الموت.

٨ - الطيران.

٩ - الوحدة.

١٠ - الكلاب.

وتعطي هذه الدراسة مؤشراً بأن التحدث أمام الآخرين يعتبر خوفاً بشرياً تشترك فيه جميع المجتمعات، رغم تباين أساليب التربية وطرق التعليم والعادات والتقاليد لديها. الأمر الذي يتطلب مواجهة هذا الخوف والتخلص منه وفقاً لما سيأتي شرحه.

أنظر حولك: هل استطاع قائد أو زعيم أو داعية أو محام أو إداري الوصول للشهرة والتأثير دون أن يمتلك مهارة القدرة على التحدث؟

قيل: إن الناس يعتبرون من يحسن التحدث أمام الجمهور، أكثر ذكاء، وأن لديه مهارات قيادية متميزة.

إن الشيء الوحيد الذي يجب أن تخشاه هو الخوف نفسه

هل أنا طبيعي أم مصاب بالرهاب الاجتماعي؟

لطالما تكرر طرح هذا السؤال علينا من خلال الاتصالات والرسائل أو من قبل المتدربين أنفسهم. وعلى سبيل المثال يقول أحد الذين تدربوا في مركز الإلقاء: إنني عندما وقفت أمام المنبر لأول مرة في حياتي أحسست بتسارع ضربات قلبي بشكل كبير، ولم أتذكر ما قلت، واعتقدت أنني مصاب بالرهاب الاجتماعي... وربما دار هذا السؤال في ذهنك أنت أيها القارئ الكريم، ولعل السؤال الأجدر بالطرح هو: مَنْ قال: إنك لا تستطيع التحدث أمام حشد من الناس؟ ثم مَنْ قال إن كل هؤلاء المتحدثين والمؤثرين ليس لديهم مخاوف؟

اعلم علم اليقين أن المتحدثين المؤثرين والدعاة والخطباء مروا في بداياتهم بهذه المخاوف وربما أسوأ منها، فهذا يزيد بن أبي سفيان -رضي الله عنه- أرتج عليه^(١) عند إلقائه أول خطبة، فقال: يا أهل الشام، عسى الله أن يجعل بعد عسر يسرا وبعد عي بيانا وأنتم إلى إمام عادل أحوج منكم إلى إمام قائل ثم نزل، فبلغ ذلك عمرو بن العاص فاستحسنه، وقيل لعبد الملك بن مروان: عَجَلْ عليك الشيب، فقال: كيف لا وأنا أعرض عقلي على الناس في كل جمعة مرة أو مرتين. وخطب عبدالله بن عامر في يوم

(١) أرتج عليه: استغلق عليه الكلام. وكأنه أطبق عليه كما يرتج الباب. توقف عقله عن التفكير وضاعت الكلمات والمعلومات التي سبق له تحضيرها.

أضحى فارتج عليه فقال: لا أجمع عليكم لوماً وعياً من أخذ شاة من السوق فهي له وثمرتها عليّ. وأرتج على معن بن زائدة فضرب برجله المنبر وقال: فتى حروب لا فتى منبر^(١).

ومن المجتمع الغربي الكاتب الأمريكي مارك توين حين وقف يخطب لأول مرة شعر وكأن فمه مملوء بالقطن بينما تضاعفت سرعة نبضه^(٢). وكذلك جان جوربيه أشهر الخطباء السياسيين في فرنسا، بقي عام كامل منعقد اللسان في قاعة الاجتماعات قبل أن يتمكن من استجماع شجاعته كي يلقي الخطاب الافتتاحي. كما أن الرئيس الأمريكي أبراهام لنكولن ظل يشعر بالخجل والتوتر في اللحظات الأولى لخطبه حيث يرتجف صوته، ولكن سرعان ما يستعيد رباطة جأشه ويبدأ عندها خطابه الحقيقي المؤثر.

مسببات حدوث الخوف:

للخوف والارتباك والخجل أسباب متنوعة وعديدة، ولكن من أهمها التقدير المتدني للذات الناتج عن عادات التفكير السلبية أو ما يسمى بالبرامج العقلية وكذلك البيئة التي نشأ فيها الفرد، وسوف نستعرض تلك الأسباب بالتفصيل.

أولاً: عدم تقدير الذات أو التقدير المتدني لها

مفهوم تقدير الذات يعدُّ من المصطلحات الحديثة نسبياً؛ ويعني القيمة التي تضيفها على نفسك، أو كل فكرة لديك عن

(١) مفلح محمد. الفروع ج ٢/ص ٩٢.

(٢) (٣) ٢١ دائل كارنيغي؛ فن الخطابة ص ١٣.

نفسك على اعتبار أنك تملك أسلوب معين في التفكير. ويتشكل مفهومك عن ذاتك وفقاً لنمط وأسلوب تفكيرك، أو ما يسمى ببرامجك العقلية في تناول خبراتك وتجاربك وتنظيمها.

ويرى «ستيف أندرياس»^(١) بأن مفهومك عن ذاتك يتشكل من مجموعة عمليات تصنع معاً نوعاً من الخرائط التوضيحية لذاتك، هذه الخرائط تشبه إلى حدٍ ما المكتب السياحي الذي يساعدك على الذهاب إلى حيث تريد وخوض النوع الذي تريده من التجارب. وبما أن لديك كمّاً هائلاً من الخبرات فإنك لا تستطيع التفكير فيها جميعاً ولهذا تلجأ للانتقائية فتختار بعض من هذه الخبرات والتجارب وتتجاهل البقية.

فإذا كان برنامجك العقلي أو (نمط تفكيرك) سلبياً فسوف تكون معتقداتك سلبية عن ذاتك، وسيركز تفكيرك فقط على الخبرات والتجارب السلبية التي ارتكبت فيها أخطاءً، بل وتحول التجارب الإيجابية إلى سلبية وتتجاهل تلك الخبرات التي أظهرت فيها ذكاءً وحققت فيها إنجازاً. والعكس صحيح فإذا كان لديك برنامج إيجابي فسوف ترى وتستشعر تلك التجارب الإيجابية.

إن عدم تقدير الفرد لذاته يعود لعدد من العوامل بعضها داخلي وهي البرامج العقلية، أو إن شئت سمها عادات أو أنماطاً أو أساليب التفكير، وبعضها الآخر خارجي وهي البيئة المحيطة بالإنسان، وخصوصاً خلال السنوات الأولى من الطفولة، وتتفاعل تلك العوامل معاً لتشكل في النهاية مقدار تقدير الفرد لذاته. إذاً

(١) Steve Andreas. Transforming Your Self, 2002 Real People Press.

هويتنا تتشكل من خلال عملية عشوائية وفقاً لتأثير كل من البيئة المحيطة والبرامج العقلية في تناول خبراتنا وتجاربنا المتنوعة بحُلُومها ومرّها لتتشكّل تصورات وخرائط ذهنية عن الذات. فقد يكون بعضاً منا موفقاً بوجوده في أسرة تتبنى مفهوم تقدير الذات سواء كان ذلك بالحظ والصدفة أو بالتخطيط له، في حين أن بعضاً آخر قدره أن يكون في أسرة تهدم مفهوم تقدير الذات من خلال مهاجمة الشخصية. وقد يكون عدم تقدير الذات عابراً وهذا يظهر في جوانب معيّنة فقط من حياة الإنسان، ومثال ذلك شعور شخص ما بالثقة في نفسه كزوج ورب أسرة بينما يفتقد لها ويتوقع الفشل كموظف أو تاجر...، وقد يكون زمناً - وعادة ما يكون لهذا جذور ممتدة في الماضي - وتعود لخبرات وتجارب مبكرة تعرض فيها للإهانة أو للإساءة. وينجم عن ذلك شعور سلبي تجاه هويته، شعوراً يملي عليه بأنه شخص سيئ أو تافه، وتلك الهوية السلبية بدورها تولد أفكاراً سلبية، وتؤثر في تكوين البرامج العقلية. وتأثير هذه العوامل الداخلية والخارجية متبادل ومستمر على ذاته.

العوامل المساعدة على عدم تقدير الذات

١. البرامج العقلية:

سبق الإشارة في الفصل الثاني من المدخل إلى البرامج العقلية، وقلنا بأنها تعمل بمثابة مرشحات إدراكية تحدد المعلومات التي تنفذ إلى أذهاننا، وأنها تتسم بالمنهجية والاعتيادية، وبعبارة أخرى هي عادات أو أنماط التفكير الموجودة لدى الفرد والتي

اعتاد عليها وكررها بحيث أصبحت تنفذ تلقائياً ودون تفكير. ومن الأمثلة على هذه البرامج ما يلي:

أ. برنامج عقلي مشروط: وهو عبارة عن نمط من التفكير يجعل صاحبه يشترط لتقدير ذاته أن يحقق إنجازات معينة، وفي حالة عدم تحقيقه لتلك الإنجازات فإنه لا يقدر ذاته. فمثلاً إذا حقق نجاحاً أكاديمياً أو مكانةً اجتماعيةً أو إنجازاً معيناً فإنها تتحسن نظرتة إلى ذاته، فهو يربط بين التقدير وتحقيق الإنجازات.

ب. برنامج عقلي سلبي: وهذا البرنامج يجعل صاحبه يركز فقط على الجوانب السلبية ونقاط الضعف لديه، فلا يرى سوى جوانب القصور والتقصير والسلبيات، وحتى لو حقق إنجازات كبيرة فإن هذا البرنامج يجعله يتجاهل تلك الإنجازات ويبحث فقط عن النقائص، ومن المعروف أن ما يركز عليه الفرد فإن عقله يبني عليه وينسف ما سواه، كما أن العقل يميل إلى إضفاء صفة الشرعية إلى ما يفكر فيه، ويبدأ بالبحث الدائم عن أدلة تؤكد الاعتقادات السلبية في نفسه، من خلال تركيز الانتباه على كل جوانب الضعف لديه، ويبدأ بالاهتمام بصغائر الأمور وتوبيخ النفس والخط من الذات واحتقارها والتقليل من حجم منجزاته، فإذا كان لديك مثل هذا البرنامج السلبي فإنه يقوم بالتركيز فقط على جوانب الضعف والمثالب، ويقوم بتصنيفها ويدفعها إلى إهمال إنجازاتك الجيدة رغم ضخامتها وكثرتها، ويمرور الوقت تصبح هذه الأشياء الصغيرة التافهة هي الأساس لديك، ويترتب على ذلك انخفاض إيمانك بجدارتك واستحقاقك.

ولذا نجد أن صاحب هذا البرنامج يحب المدح والإطراء

ويحاول إسعاد الآخرين، ويخاف الرفض وخاصة من الأصدقاء لأن تقديره لنفسه يعتمد على ما يقول الآخرون عنه.

يتمثل هذا الأمر في حالة عبدالعزيز - متدرب في إحدى دوراتنا - طلبنا منه في البداية تحديد هدفه من الدورة فأفادنا بأن هدفه هو التمكن من إلقاء كلمة أمام خمسة أشخاص، لأنه لم يسبق له القيام بذلك نهائياً في حياته رغم أنه يعمل في شركة كبيرة ويحمل مؤهلاً جامعياً، وبعد أن بدأت تطبيقات الدورة تمكّن في اليوم الثالث من الإلقاء أمام أكثر من ٣٠ شخصاً بكل نجاح. لكن مشكلته شعوره أنه لم يحقق المطلوب وأن مشاركته كانت فاشلة، بل أنها أسوأ مشاركة في الدورة، رغم أنه حقق أكثر من هدفه الذي سطره في بداية الدورة. ولكن بعد إعادة عرض مشاركته المصورة^(١) وسماع آراء زملائه بدأ يقتنع بأن جوانب القوة في أدائه أكثر بكثير من جوانب الضعف وأنه حقق أكثر مما كان يتوقع، واتضح له بأنه كان ضحيةً لبرنامج تفكيره السلبي.

إن هذا البرنامج السلبي هو أفضل أداة للناقد المَرَضِي (pathological critic) - كما أسماه العالم النفسي أوجين ساجان لوصف الصوت الداخلي السلبي^(٢) - وهو شديد البأس حيث يجعل صاحبه يمارس ما يسمى بـ«جلد الذات»، ولا يتوقف حتى يترك صاحبه بقايا حطام نفس لا تقدر على المواجهة والمبادرة. وهذا يكون أشد قسوةً وأعلى صوتاً في البيئة القاسية، ويُولع

(١) يقوم مركز الإلقاء بتصوير مشاركات المتدربين ويتم تزويد كل منهم بنسخة ليشاهد أداءه ويحدد جوانب القوة لديه والجوانب التي تحتاج إلى تطوير.

(٢) ماكاي، د. ماثيو. تقدير الذات، مكتبة جرير، ط٣، ٢٠٠٥.

بالتركيز على السلبيات، ويؤدي إلى قتل أي مشاعر طيبة يكنها لذاته، ورغم قيامه بتزييف الحقائق وتغييرها إلا أن هذا الإنسان يصدقه ويعتبر أحكامه حقائق، وهذا الناقد المرضي^(١) قد يتحدث بعبارات مختصرة أو قد يستخدم لقطات أو صوراً من الماضي، كأن يسترجع بعض اللحظات الحرجة التي مر بها الإنسان، كما أنه يقوم بحشد مواقف الخبرات السلبية السابقة ومواقف الفشل ويحرف الحقائق. إنه يشبه المرأة المنحرفة التي تشوه الشكل وتضخم العيوب.

ويستغل الناقد المرضي البرنامج العقلي السلبي (عادات أو أسلوب التفكير السلبي) كوسائل داعمة له، ويقوم هذا البرنامج العقلي بعزل الفرد عن الحقائق بطرق كثيرة، لعله من أشهرها^(٢):

أ - الإفراط في التعميم: يجعلك هذا البرنامج تأخذ حدثاً واحداً وتصنع منه قاعدة عامة تقتنع بصحتها دون التحقق منها. فمثلاً عند رفض اقتراحك من قبل مديرك ستعمم بأن كل اقتراحاتك سطحية وسترفض دائماً، وسوف تستخدم كلمات التعميم مثل (دائماً وأبداً وكل).

ب - الترشيح: ويقصد بذلك الانتقائية إذ يتم التركيز فقط على أشياء معينة تعيرها انتباهك وتتجاهل ما عداها، فقد تقيم وليمة عشاء رائعة متكاملة يشني عليك الجميع ببراعة الإعداد والترتيب والتنسيق وتنسى مثلاً الخبز، فيقوم البرنامج بتضخم

(١) يطلق عليها "جالاواي" الذات الثانية، كما ينظر إليها مطورو البرمجة اللغوية العصبية بأن تأثيرها كبير في الحوارات الداخلية.

(٢) تقدير الذات، مرجع سابق.

ذلك حتى يطغى على الأشياء الجميلة التي قمت بها، وتخزن تلك التجربة على أنها فشل، فتشعر بخيبة أمل وتهمل جميع الأشياء الرائعة التي قمت بها وتركز فقط على نسيان الخبز. فهذا يعدّ ترشيحاً للخبرات بحثاً عن دليل إدانة لذاتك. وبمرور الوقت تصبح هذه الأشياء التافهة التي تركز عليها هي الأفكار المهيمنة والمتكررة والحاضرة في مخيلتك دائماً.

ج - لوم الذات: يعميك لوم الذات عن إنجازاتك وصفاتك الطيبة ويجعلك تلقي اللوم على نفسك في كل شيء سواء كنت مخطئاً أم مصيباً، ويمتد لوم نفسك لأشياء ليس لك يد فيها، وليس لك سيطرة عليها إلا بقدر ضئيل، كأن تلوم نفسك بسبب ردة فعل الآخرين تجاهك.

د - ربط الأشياء بالشخصية: وهذا أحد أساليب التفكير السلبي ويكون الشخص بالغ الحساسية، فما أن يحضر مناسبة إلا ويبدأ بمقارنة نفسه بالآخرين، من حيث الأفضل مظهراً والأكثر ذكاءً والأكثر شهرة... وهكذا، وفي الغالب تكون نتيجة المقارنة في غير صالحه لتركيزه أساساً على نقاط الضعف في شخصيته وعلى نقاط القوة لدى الآخرين. وعندما ينهي أحد الأصدقاء حديثه معه يعتقد فوراً أن ذلك بسبب أنه ممل، وعندما يشتكي له زميله عن شيء يضايقه يظن أنه هو المقصود، على طريقة إياك أعني واسمعي يا جارة.

هـ - أسلوب قراءة الأفكار: وهو أن تظن أن الآخرين يتفقون معك على آرائك السلبية في شخصيتك. وأنهم مثلك يشعرون بما تشعر به تماماً. وتعتقد جازماً أنك تدرك الأمور

بصورة صحيحة ومن ثم تتصرف وكأنها صحيحة بالفعل.

٢. البيئة :

في أغلب المجتمعات التقليدية لا يوجد اهتمام كبير بمفهوم الذات، وتقدّم ثقافة المجتمع تركيزاً على هوية المجتمع المشتركة أكثر من الهوية الفردية. وبطبيعة الحال فإن لكل ثقافة عاداتها وتقاليدها التي يتبعها الفرد دون تشكيك أو حتى تفكير في صحتها، يقول تيفي في كتابه (FIDDLER ON THE ROOF) «إن تقاليدنا تجعل كل فرد منا عالماً بهويته وبما يجب أن يفعله».

بلا شك أن للبيئة دوراً في تقدير الإنسان لذاته، فالتنشئة الأولى تشكّل المعتقدات لدى الأطفال، حيث يحصلون على المعلومات من مختلف المصادر المحيطة بهم كالأسرة والمدرسة والمجتمع. والبيئة إما أن تشجع الإنسان على الانطلاق ومواجهة المخاوف وإما أن تكون قاسية تقضي على شخصية الفرد وتضعف ثقته بنفسه. ومن خلال ما يسمعه يبدأ الطفل في البحث عن الدلائل التي تساند ما وصل إليه من استنتاجات^(١) وتكرر العملية إلى أن تترسخ في ذهنه تلك المعتقدات سواء كانت إيجابية أم سلبية. ومن هنا يتضح دور البيئة في تكوين البرامج العقلية أو عادات التفكير لدى الإنسان، فقد تخلق البيئة وتساند النظرة الإيجابية للخبرات والتجارب السابقة، وفي المقابل يمكن أن يحدث العكس حيث قد تخلق وتساند النظرة السلبية.

(١) د.لاري جيه كوينج. التربية الذكية ترجمة مكتبه جريير ٢٠٠٤م. LARRY J KOENIG.

وعلى سبيل المثال: إذا كنت في مجتمع انتقادي يركز بشكل كبير على جوانب الضعف والقصور في الأعمال ويتجاهل النواحي الإيجابية، فهذا النوع من المجتمعات كفيل بأن يجعل الفرد يُحجِم عن إعادة التجربة مرة أخرى، وهو بعكس المجتمع المحفِّز الذي يبحث عن الجوانب الإيجابية - ولو كانت ضئيلة - فَيُبْرِزُها بشكل يكون له أبلغ الأثر في الفرد مما يجعله يتطلع لإعادة التجربة مراراً وتكراراً.

ومما سبق يمكن تفسير ظاهرة انتشار الخوف والتوتر والارتباك في مجتمعنا، فالارتباط وثيق وعكسي بين البيئة القاسية وبين انخفاض مستوى تقدير الذات.

ومن أمثلة عوامل تأثير البيئة التي تحدد قوة المشاعر السلبية المبكرة لدى الفرد ما يلي:

أ - فشل الأهل في التفريق بين السلوك وبين الشخصية:

فمن الأخطاء الشائعة الخلط بين انتقاد السلوك غير المقبول وبين انتقاد الشخصية، فيتلقى الطفل من البداية رسالة بأنه هو وسلوكه غير مقبولين، وينمو لديه كره لهويته، لأنه ببساطة لا يستطيع التفريق بين ما هو مجرد تصرف أو فعل سيئ وبين ما هو هوية وشخصية. وهذا يساعد الناقد المرضي بمهاجمة كل من سلوكه وشخصيته وقيمه أيضاً حتى بعد بلوغه سن الرشد.

ب- الخلط في تصنيف مسائل اللياقة الاجتماعية أو القواعد الأخلاقية^(١):

(١) تقدير الذات، مرجع سابق.

ويبدو ذلك جلياً في تنشئة الأطفال في المجتمعات العربية، فالطفل يوصف بأنه سيئ أو غبي أو أحمق إذا تحدث عند الضيوف أو عندما يُلقَى تعليقات بريئة أو عندما يفشل في القيام بمهمة ما...، فيقوم الأهل بإشعار الطفل بأنه ارتكب خطأً أخلاقياً فادحاً، وبذا يضعون الأساس لانخفاض مستوى تقدير الذات.

والجدول الآتي يوضح التفاعل والتأثير المتبادل بين البيئة والبرامج العقلية (عادات وأنماط التفكير) في مجال مهارات الإلقاء:

البيئة	البرنامج العقلي	مستوى تقدير الذات والثقة
إذا كانت البيئة: سلبية	برنامج عقلي: سلبي	يكون مستوى التقدير للذات:
* مهاجمة للشخصية وليس للسلوك * تركز وتعود على النقد والتهكم والسخرية	* يركّز على جوانب الضعف ويضعفها. * يهمل التجارب الإيجابية. يبحث في كل خبرة وتجربة عن الأخطاء ويستحضرها ذهنياً ويبني عليها. ويستدل على صدق ذلك بما يسمعه في البيئة السلبية	منخفضاً جداً وقد يتطور إلى ما يسمى (بالرهاب الاجتماعي) يحتاج لتغيير أنماط التفكير السلبية إلى إيجابية
مثال: أنت فاشل... غبي... أحمق. لا تحسن عمل شيء. لا تفهم	برنامج عقلي: إيجابي	يكون مستوى التقدير للذات: متوسط
	* يركز على جوانب القوة الإيجابية ويستحضرها ذهنياً ويبني عليها. * قد يشعر بحيرة بين ما يسمعه في تلك البيئة السلبية وبين ما يشعر به.	يحتاج للتمرن على الإلقاء لعدد من المرات

البيئة	البرنامج العقلي	مستوى تقدير الذات والثقة
إذا كانت البيئة: إيجابية * اقتصار الانتقاد على السلوك مع احترام الشخصية. * تركز على الإيجابيات وجوانب القوة.	برنامج عقلي: سلمي * يركز على جوانب الضعف ويضعفها. * يُهملُ التجارب الإيجابية ما يسمعه في البيئة الإيجابية يقلل من تركيزه على السلبيات	يكون مستوى التقدير للذات: متوسطاً وأقل يحتاج لتغيير أنماط التفكير السلبية إلى إيجابية وتكثيف التحدث أمام الآخرين
مثال: كنت رائعاً... أحسنت	برنامج عقلي: إيجابي يركز على جوانب القوة يبحث في خبراته وتجاربه عن الإيجابيات ويستحضرها ذهنياً ويبني عليها. ويساند ذلك ما يسمعه في تلك البيئة الإيجابية	يكون مستوى التقدير للذات: عالياً وثقته في نفسه مرتفعة يحتاج لتجربة الإلقاء مرة واحدة أو مرتين فقط.

إن طريقة تفاعل البيئة والبرامج العقلية التي وضحتها الجدول أعلاه وتخزين العقل اللاوعي لهذه التجارب يمكن أن نوضحه بالمثل الآتي:

عند شرائك لجهاز حاسوب جديد فأنت تقوم بفهرسة ملفاتك، وتجعل لها اختصارات على سطح المكتب... فهذا ملف لميزانية البيت وآخر لمستندات العمل وثالث للأصدقاء... وهكذا. وعندما تريد أن تفتح ملف ما فأنت تقوم بالتقر على اختصار الملف الظاهر على الشاشة ثم تختار المستند المطلوب فيظهر على الشاشة ويسيطر على الأجزاء الخارجية للحاسوب من فأرة ولوحة مفاتيح وشاشة.

وبالآلية نفسها يعمل مخزون العقل الباطن من المشاعر والتجارب السابقة لديك، فالعقل الباطن يبدأ بتخزين مشاعرك وذكرياتك وتجاربك طيلة حياتك ويقوم بفهرستها في ملفات

محددة، فعلى سبيل المثال يقوم بتخزين أي معلومات عن الوالدة مثل صورتها ورائحتها وصوتها ومشاعرها تجاهك في ملف خُصص لمشاعر الحنان والعطف، وحينما يصل إلى العقل الباطن محفز خارجي من رائحة عطر مثلاً مشابهة لرائحة عطر الوالدة فيُستدعى ملف الوالدة مباشرة، وتشعر بنفس المشاعر من حنان وعطف.

وكذا الحال يحدث مع الملف المخصص للإلقاء الذي خزن فيه العقل الباطن تجاربك ومشاعرك تجاه الإلقاء، فهو لم يبدأ في تخزينه حينما أصبحت يافعاً أو حينما أصبحت على رأس العمل، بل إنه بدأ في تخصيص ملف لهذه التجارب منذ أن بدأت تتحدث أمام الآخرين في صفرك، فإذا كان برنامجك العقلي سلبياً ونطقت كلمة نطقاً خاطئاً أمام صبية الحي جعلهم يضحكون عليك فإنه ستقوم بتخزينها في الملف نفسه، ثم إنك إذا دخلت المدرسة الابتدائية وأخطأت في إنشاد قطعة محفوظات فليجّ الطلبة بالضحك عليك فإن العقل الباطن يقوم بتخزينها أيضاً بأنها تجربة فاشلة أخرى في الملف نفسه... وهكذا... يبدأ في تخزين تلك الممارسات الخاطئة في الملف نفسه.

وعليه فإنه حينما تتلقى معلومة من العالم الخارجي بأنك ستلقي كلمة فإن العقل اللاوعي سيقوم باستدعاء ملف الإلقاء نفسه بتجاربه البائسة ومن ثمّ تسيطر عليك أعراض الخوف والتوتر نفسها. بينما لو كان لديك برنامج ونمط تفكير إيجابي فسيقوم بتجاوز تلك الأخطاء اليسيرة، والتركيز على الإيجابيات الأخرى في هذه التجارب نفسها.

ثانياً: الإيحاءات والرسائل السلبية:

قبل أن نوضح تأثير الإيحاءات والرسائل السلبية، دعنا نتعرف على صديق لطيف اسمه العقل الواعي وآخر أطف منه اسمه العقل الباطن، وإذا لم تشعر بالارتياح لهذه التسمية فيمكنك استخدام أسماء أخرى مثل العقل المستيقظ والعقل النائم أو العقل الإرادي والعقل اللاإرادي أو العقل الظاهر والعقل الكامن... وإن كنت لا تزال تشعر بعدم الارتياح فلتعتبره عقلاً واحداً ولكن له مهمتان مختلفتان بشكل جوهري وكل مهمة لها أغراض وسلطات مميزة تفصلها أو تفرقها عن المهمة الأخرى، أما نحن في هذا الكتاب فقد اخترنا مصطلح «العقل الواعي والعقل الباطن».

فالعقل الواعي يُشَبَّه بريان السفينة في غرفة القيادة في الأعلى، والعقل الباطن يشبه بطاقم السفينة الموجود في غرفة المحركات. ولكون ربان السفينة يرى ما حوله فإنه قادر على إصدار الأوامر إلى طاقم السفينة الموجود في غرفة المحركات الذين لا يعرفون أين يتجهون بل يتبعون الأوامر، وإذا أصدر الربان تعليمات غير صحيحة فإنهم قد يرتطمون بصخور أو شعب مرجانية لأنهم ينقادون له ولأوامره.

وبطريقة مماثلة فإن العقل الواعي هو المدرك وهو صاحب التفكير الذي يوازن ويقارن بين الأمور ويتبع المنطق والترتيب والسبب والنتيجة والخطأ والصواب ويحسب الآثار والعواقب والمصالح والمفاسد ويتحكم في الأفعال والتصرفات الإرادية. أما العقل الباطن فهو بمثابة مخزون هائل للمعلومات والخبرات وهو غير مدرك ولا يفكر ولا يوازن بين الأمور ولا يميز بين الخطأ

والصواب وهو المسؤول عن الأفعال والاستجابات غير الإرادية مثل التنفس ونبض القلب والدورة الدموية والهضم... التي تتم دون اختيار واع من جانبك، وتتركز وظائفه في تخزين الخبرات والذكريات والتجارب التي مرت على الفرد، وهو معقل العواطف والمشاعر والأحاسيس والحدس ويوجه الرغبات والميول، كما أنه مستودع المهارات الذي يديرها عندما يتمكن الفرد منها كالكتابة وقيادة السيارة والسباحة... وأيضاً هو المتحكم في الطاقة النفسية والجسدية.

إذاً فالعقل الواعي يقود أحاديثنا ورؤانا وقناعاتنا، أما العقل الباطن فهو يقوم بصياغة حياتنا ومشاعرنا وفقاً لتلك الرؤى والقناعات والافتراضات، والعقل الواعي هو المرشد والموجه الذي يقبل أو يرفض الأفكار، بينما العقل الباطن ينفذ ما أقره العقل الواعي، وهو طاقة محايدة يمكن أن تغير حياة الإنسان للأفضل أو للأسوأ... للخير أو للشر... تبعاً لما يوجه به العقل الواعي. فهو بمثابة الأرض الزراعية الصالحة لإنبات ما يبذره العقل الواعي إن خيراً فخير وإن شراً فشر.

والخوف من الإلقاء يعتبر حالة ذهنية تبدأ كفكرة في العقل الواعي من خلال حديث النفس السلبي المبني أساساً إما على عدم التعود والخوف من الشيء الجديد أو على عدم تقدير الذات بسبب وجود برامج تفكير سلبية، ليشكل ذلك رسالة سلبية يتلقاها العقل الباطن فيتجاوب وفقاً لها.

ولقد أجاد المتنبّي حين قال:

وما الخوف إلا ما تخوفه الفتى

وما الأمن إلا ما يراه الفتى أمنا

وسوف يتم توضيح ذلك في الجزء الخاص بألية حدوث
الخوف والذي سيأتي لاحقاً.

ثالثاً: الخوف من المجهول:

أحد المتقدمين قال: وددت أن أجد سبع سيات على أن لا
أقف . . . ثم وددت أن أجد سبعين سوطاً على أن لا أتوقف.
قالت زوجته له - وهما في غابة كثيفة الأشجار أثناء مرور
عاصفة شديدة - افرض أن إحدى هذه الأشجار وقعت علينا!!
فقال لها زوجها - بعد تفكير عميق -: افرضي أن ذلك لم يحدث.
تشير الدراسات إلى أن الإنسان ينشغل ويقلق بأشياء لن
تحدث أبداً أو أن نسبة حدوثها لا يتجاوز الواحد في المئة، فضلاً
على أن ما يحدث منها لا يكون بالسوء الذي يتوقعه، علاوة على
ذلك فإن الانشغال نادراً ما يفيد^(١). ولقد أجاد المتنبى حين قال:
كل ما لم يكن من الصعب في الأنفس
سهلاً فيها إذا هو كانا

وقول الآخر:

لعمرك ما المكروه إلا ارتقابه
وأبرح مما حل ما يتوقع

أو كما قال الفيلسوف الفرنسي مونتيني: (لقد كانت حياتي
زاخرة بالمتاعب التي لم يقع معظمها).

(١) مرجع سابق. Gillian Butler & Tony Hope. Manage your mind.

وهذا ينطبق تماماً على الوقوف والتحدث أمام الآخرين، فيضخّم الفرد ذلك ويهوّله ويدخل في دائرة مغلقة من الرعب، الأمر الذي يبقيه في حالة من الترقب والهلع والخوف، ويجعله يشعر بعدم القدرة على السيطرة على نفسه...، وعندما يلقي كلمة أو يقدم عرضاً يجد أن خوفه السابق لم يكن له ما يبرره وأن الموضوع أهون بكثير من ترقبه. ولقد عايشنا ولا نزال نعايش تلك الحالة مع المتدربين الذين يدركون لاحقاً أن الوقوف والتحدث فعلياً أهون من التفكير المخيف المسبق عنه.

رابعاً: اعتقاد المتحدث أنه يجب إظهار عظّمته:

يظن بعض من تنقصهم الخبرة الإلقائية أن الهدف من التحدث هو إظهار مستواه وعظّمته للحضور مما يشكل ضغطاً نفسياً عليه فيتسبب في ظهور الارتباك والتوتر لديه، ولا يعلم أن الغرض من تحدّثه هو التواصل مع الحضور من خلال نقل الأفكار التي لديه إليهم دون تشويش.

خامساً: التركيز على المظهر الخارجي:

أغلب الناس غير راضين عن أشكالهم لأنهم يهتمون جداً بالعيوب، وهذا التركيز السلبي على الذات يجعل الفرد يقلل من شأنها وينعكس ذلك سلباً على مستوى ثقته بنفسه.

وهذا ما لاحظناه في المتدرب صالح الذي كان متحدث مؤثر وعند استعراضنا لأول مشاركة مصورة له في الدورة التدريبية كان الجميع يثني على أدائه، ولكنه كان يردد طيلة مشاهدته لمشاركته في الفيديو: لأول مرة أرى نفسي في الفيديو! ما أكبر كرشني! يا

له من جسم بشع! لا يوجد تناسق في جسمي... لن أتحدث مرة أخرى أمام الآخرين بهذا الجسم، ولم يلق أي بال لأدائه المتميز الذي يتمنى معظم المتدربين أن يكونوا مثله في الأداء، فتركيزه على مظهره سلب منه تقديره لذاته وأدائه المتميز.

سادساً: الخوف من الوضع المتميز:

ماذا يمكن لقاعة مملوءة بالناس الجالسين بهدوء أن تفعل للمتحدث؟ لا شيء!! لكن المرء يشعر بطمأنينة أكثر حينما يتحدث وهو جالس ضمن المجموعة، ويكون وضعه أصعب حينما يتحدث واقفاً أمام المجموعة نفسها لظنه بأنه في الوضع الأول لن يكون تحت الأضواء ومن ثمَّ يُمكن للآخرين أن يكملوا الحديث عنه في حال انقطاع أفكاره. أما في الوضع الثاني فيحس بأنه منعزل عن المجموعة ويشعر بأنه مختلف عنهم، وهو بهذا الوضع يشعر بأن لديه شيء مهم سيقوله لهم. بعضهم يستمتع بذلك وبعضهم الآخر يتهيب من هذه الأضواء، وهم أولئك الذين ليس لديهم الخبرة.

كيف يحدث التوتر والارتباك

سبق التشبيه بأن طريقة تخزين خبراتك وتجاربك تتم بألية تخزين ملفاتك نفسها في الحاسب الآلي، فحينما تكلف بتقديم حديث أمام مجموعة من الناس وتفتح ملف خبراتك التحدثية وتجاربك الإلقائية فإن ردة فعلك تعتمد على نوعية برامجك العقلية وكذلك البيئة التي عشت فيها. فإذا افترضنا أنها كانت سلبية فإنها مباشرة ستقوم باستدعاء تلك التجارب التي ستكون حتماً سلبية لكون هذا البرنامج يهمل التجارب الإيجابية.

لقد خلق الله جلّت قدرته الإنسان مجهزاً بنظام حماية فاعل بحيث يستجيب هذا النظام بشكل تلقائي ودون تفكير عند وجود خطر، ويتم ذلك بشكل سريع جداً، حيث يصدر العقل الباطن أمراً إلى الغدة الكظرية، والتي بدورها تفرز هرمون الأدرينالين (adrenaline) الذي يحفز الجهاز العصبي للإنسان لردة الفعل، بحيث يزيد من سرعة نبضات القلب لنقل الأوكسجين، ويحفز العضلات لمواجهة هذا الخطر أو الهرب منه. فهو عبارة عن طاقة إضافية لمواجهة أي جهد تحتاجه. ويوضح الشكل الآتي آلية حدوث هذه العملية:

آلية حدوث الارتباك

عدم التعود على التحدث أمام الآخرين أو عدم تقدير الذات



رسائل سلبية تبدأ من الوعي



يتلقاها العقل الباطن الذي ينفذ بدون تفكير



وينفذ حسب ما بُرمج عليه



العقل الباطن يصدر أمراً للغدة الكظرية التي تقوم بإفراز هرمون في الدم يسمى هرمون الأدرينالين (ADRENALINE)



تسارع نبضات القلب، تحفز للعضلات

قد يصاحب ذلك توتر الصوت، وتعرق، ورعشة في الجسم، وجفاف في الفم

وهذا بطبيعة الحال يحدث للفرد حينما يتعرض لخوف حقيقي، على سبيل المثال لو ظهر له حيوان مفترس فجأة أو في حالة ظهور سيارة مسرعة له بشكل مفاجئ، فإنه لن يستطيع التصرف بالسرعة اللازمة للمحافظة على حياته سواء بمواجهة هذا الحيوان أو الهرب منه، أو للابتعاد عن السيارة لعدم وجود الطاقة الإضافية لديه، ولكن بوجود نظام الإنذار السريع فإنه يستطيع التصرف في جزء من الثانية بشكل آلي ودون تفكير.

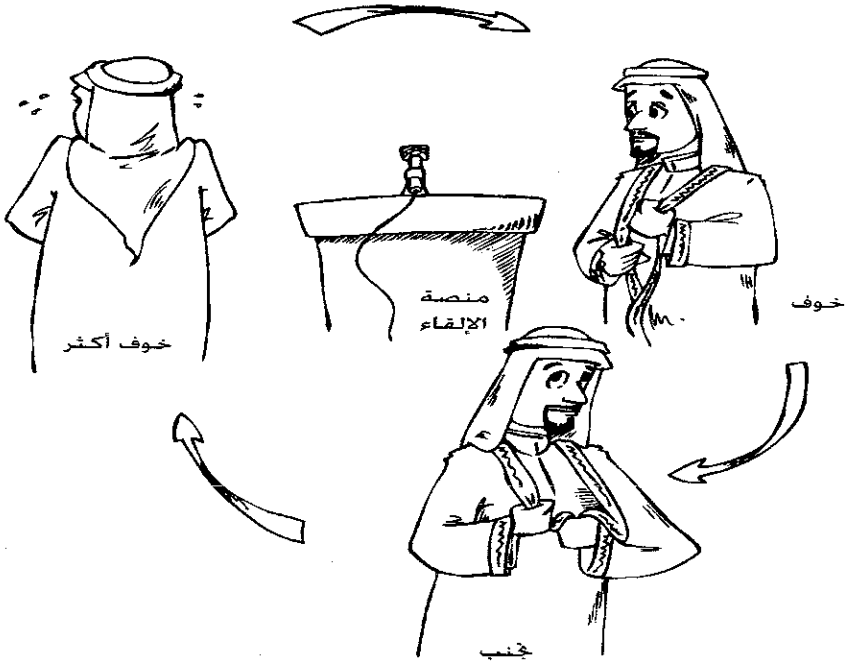
أما في حالة الوقوف والتحدث أمام الناس فإنه لا يوجد خطر حقيقي على حياة الإنسان، بل هو خوف وهمي مبني على ما سبق ذكره من أسباب، ولكن العقل الباطن، ولأنه لا يفكر قام بالتصرف كما لو كان خطر حقيقي. فردة الفعل واحدة سواء واجهت خطراً حقيقياً أو خوفاً وهمياً متخيلاً.

وتتطور حالة الخوف هذه بحيث تتابع التخيلات الوهمية لديه ويدخل فيما يشبه الحلقات أو الدوائر التي تُقضي كل منها إلى دائرة أكثر فزعاً تسمى دوائر الخوف المفزعة وهي كالآتي:

الدائرة الأولى للخوف من الإلقاء:

تسود حالة الخوف من إلقاء الحديد الجماهيري عندما يدخل الإنسان في دائرة الخوف المفزعة التي تطيل أمد المشكلة، ففي البداية نجد أن هذا الفرد يخاف من الإلقاء، وقد يكون له تجربة غير سارة كأن يكون قد ارتبك في حديث سابق أو وقع له بعض الإحراج نتيجة لعدم التحضير من جهة، وبسبب وجود البرنامج السلبي لديه من جهة أخرى. فردة فعله المباشرة تكون

بتجنب الإلقاء وكلما تجنبه زاد خوفه منه، فالتجنب جعل الخوف
عنده ينمو بشكل أكبر كما في الشكل التالي:



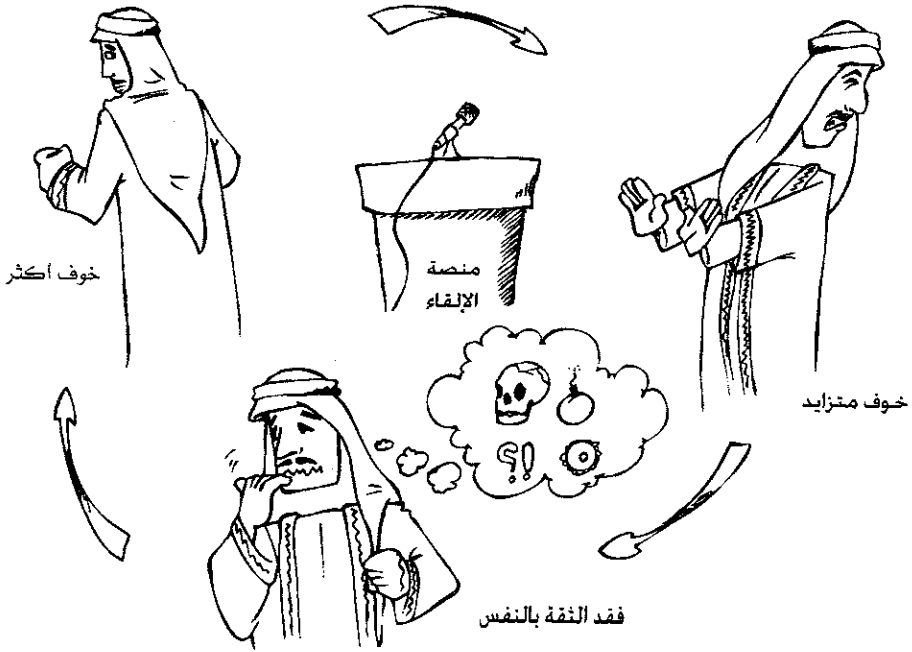
الدائرة الثانية للخوف من الإلقاء:

عندما ينجح المرء في تفادي المواقف التي تدعو إلى
التحدث أمام مجموعة من الناس، فإنه يشعر بإحساس فوري
بالراحة ويقتنع أن بوسعه إيقاف الخوف بتقييد أنشطته، وكلما زاد
التفادي زاد الخوف مما يرسخ لديه فكرة تجنب المواقف
الاجتماعية التي قد يطلب منه فيها التحدث أمام الآخرين.



الدائرة الثالثة للخوف من الإلقاء:

مع استمرار الخوف في النمو ومع زيادة تقييد أنشطة المرء الاجتماعية، يشعر بالحرج من مشكلته ويخجل من عظم خوفه وعدم قدرته على المواجهة لدرجة أن ثقته بنفسه تتناقص، وكلما شعر أن ثقته بنفسه تتناقص فإن قابليته للتأثر بالخوف تزيد، وهكذا يستمر في الدوران في حلقة مفرغة إلى أن يصل إلى الدائرة المفزعة. كما في الشكل التالي.



موجز الفصل

الخوف شيء طبيعي عند التحدث لأول مرة أمام مجموعة من الناس بسبب الرسائل السلبية، أو الخوف من المجهول، أو الخوف من الوضع المتميز، أو الاعتقاد بأن التحدث يعني إظهار العظمة، وسرعان ما يتم التغلب على هذه المخاوف بمجرد الوقوف والتحدث لعدد من المرات، ولكن عندما يستمر الخوف وحدوث الارتباك رغم الوقوف والتحدث، ويتكرر ذلك فإن ذلك يشير إلى وجود برامج عقلية (عادات تفكير) سلبية تحتاج إلى تغيير.

مواجهة المخاوف والتحكم في الارتباك الفصل الثاني

يتناول هذا الفصل :

- المبحث الأول: بناء تقدير الذات .
- المبحث الثاني: وسائل مواجهة المخاوف على المدى القصير .

تمهيد

بعد أن وضحنا في الفصل الأول المشكلة وكيفية حدوثها - وهو جزء مهم في العلاج باعتبار أن نصف الدواء هو معرفة الداء - فإن هذا الفصل يتطرق إلى طريقة العلاج.

يركز المبحث الأول من هذا الفصل على أسلوب بناء تقدير الذات، وهو علاج على المدى الطويل وموجه لمن لديه برامج عقلية سلبية تجعله يركز فقط على جوانب الضعف لديه، فقد يتمكن من لديه مثل هذه البرامج من تقديم كلمة أو محاضرة، ومع ذلك يستمر خوفه أو يحدث له ما يشبه الانتكاسة. أما من لديه برامج إيجابية ولكن خوفه بسبب عدم التعود فهذا قد يكتفي بما ورد في المبحث الثاني، لأن لديه تقديراً لذاته ولا يحتاج إلا لعدد من التجارب الإلقائية لمواجهة هذه المخاوف، بحيث تصل رسالة للعقل الباطن بعدم وجود خطر حقيقي وكذلك التعود على إرسال رسائل إيجابية.

ومن جهة أخرى نرجو أن لا تصاب بالإحباط إذا قلنا لك أنه لا يوجد علاج واحد لمواجهة الارتباك، ولا توجد عصا سحرية لهذا الغرض، كما لا توجد عملية جراحية تستطيع من خلالها استئصال ما يسببه الخوف، ولكن الأمر الجيد هو أنه يوجد عدد من العوامل التي تشكل مجتمعة معاً أدوات للتحكم في تلك المخاوف وما يترتب عليها من توتر وارتباك. ويبقى أقوى تلك العوامل تأثيراً هو ما يتعلق بإدارة العقل وإدارة واعية، وذلك من خلال معرفة البرامج العقلية وعادات التفكير والعمل على إدارتها بوعي، والتحكم فيما يعرض في الشاشة الخلفية للعقل من أفكار

وصور ومشاعر وأحاسيس وكذلك حديث النفس الداخلي.

أما إذا أردت عصا سحرية لمعالجة مخاوفك وانتظرت أن يأتي التغيير من الخارج فسوف يطول انتظارك وستبقى طوال حياتك مقيداً وحبساً لهذا الاعتقاد، وستصبح عرضةً للقلق وميداناً لتفاعل شتى المؤثرات فيك، ولا نخالك تستلم لذلك وتقف مكتوف الأيدي خاضعاً لأوهام بعيدة عن الواقع. وما نراك إلا جازماً لوضع حدٍ لهذا الهروب وانتظار المعجزات، فالحل بعد توفيق الله بيدك أنت وحدك، والتغيير يبدأ من الداخل، وستبدأ في هذا المشوار منذ الآن مسترشداً بالعوامل التي سيرد ذكرها.

وعليه فإنه تم تخصيص المبحث الأول كعلاج طويل الأمد، وهو فاعل في بناء الثقة بالنفس وإدارة العقل بوعي والتحكم في البرامج والعادات التفكيرية بحيث تستطيع معالجة أخطاء التربية السيئة وتعديل عادات التفكير الهدام ونمطه. كما تم تخصيص المبحث الثاني لمعالجة الارتباك والخجل والتحكم فيهما على المدى القصير، وذلك قبل تقديمك لكلمتك أو محاضرتك.

المبحث الأول: بناء تقدير الذات

أشرنا فيما سبق إلى أن الفرد يتبرمج منذ الصغر على أن يتصرف ويتكلم ويقتنع بطريقة معينة قد تكون إيجابية فتساعد - مع البرامج العقلية - ليكون الفرد مقدراً لذاته واثقاً من نفسه، وقد تكون سلبية، فتتحول إلى قناعات معوقة حتى يصبح سجين ما يسمى «بالبرمجة السلبية» التي تحد من حصوله على أشياء كثيرة في هذه الحياة.

ومن أمثلة البرمجة السلبية: أنا ضعيف الشخصية... أنا لا أستطيع التحدث أمام الناس... أنا لا أستطيع مواجهة المدير... أنا لا أستطيع الامتناع عن التدخين... أنا ضعيف في الإملاء... أنا إنسان فاشل... إلى آخر تلك القائمة التي يكررها في ذهنه وعلى مسامعه.

وقد ذكرنا أن من عوامل هدم الثقة بالنفس هو عدم تقدير الذات، بسبب وجود برنامج عقلي مشروط يربط تقدير الإنسان لذاته بمدى ما يحققه من إنجازات، ويصاحبه برنامج عقلي يركز فقط على نقاط الضعف. ويعتبر تقدير الإنسان لذاته من وسائل بناء الثقة بالنفس التي تتطلب بعض الوقت. إذ يجب على الفرد أن يتقبل ذاته كما هي وأن يكون رحيماً بنفسه، ويحارب نزعة التحيز المتمثلة في التقاط التجارب السلبية فقط.

إن كل فرد منا لديه مجموعة لا حصر لها من الخبرات والتجارب بحُلُوها ومرّها، ولا يمكن التفكير فيها جميعاً، ولذلك

فإنه يختار مجموعة معينة من بينها متجاهلاً البقية، والواثق من نفسه هو ذلك الذي يختار تلك الخبرات والتجارب التي أظهر فيها ذكاءً وحسن تصرف، ويتجاهل تلك التي ارتكب فيها أخطاء.

لقد تبين لك مما سبق تأثير كل من البيئة وبرامج التفكير العقلية على استقبالك للمعلومات وتشكيل خرائطك الذهنية ومن ضمنها صورتك عن نفسك، والخبر السار هو أنه يمكنك التغيير فحرية الاختيار تُعد من أهم قدرات الفرد ولن تكون حبيس الماضي.

وسوف نتناول في هذا الفصل كيفية تغيير برامج التفكير العقلية بشيء من التفصيل وفقاً للترتيب الآتي:

أولاً: التعرف على برامجك العقلية وعادات التفكير لديك.

ثانياً: إعادة تقييم ذاتك بدقة.

ثالثاً: إدارة العقل بوعي.

أولاً: التعرف على برامجك العقلية وعادات التفكير لديك:

أول ما يجب عليك القيام به هو معرفة برامجك العقلية، فإذا كانت تركز على التجارب والخبرات السلبية فقط فإن عليك توجيهها إلى الخبرات والتجارب الإيجابية، وأن تحاول التحكم في تلك البرامج. وهنا نود أن نذكرك بأن العقل يبني على ما يتم التركيز عليه، وتذكر أن لديك حرية الإرادة والاختيار، وما تختاره من تلك التجارب سيكون له تأثير كبير على حياتك.

إن العلاج الإدراكي^(١) هو ضمن طرق العلاج النفسي القائم على التعامل مع الأفكار كطريقة للتعامل مع الحالة المزاجية، فبدلاً من الاعتقاد بأنك قد فشلت فعليك أن تدرك بأن كل فرد يرتكب الأخطاء مهما كان. ويتطلب النجاح في تطبيق هذا الأمر بناء تقارب مع نفسك وخلق تناغم وانسجام معها وتبدأ بالنقطة التي تقف عندها الآن.

حاول أن تحلّق وترى نفسك من فوق وكأنك منفصل عن ذاتك، بحيث تجعل إدراكك الواعي في نقطة علوية لتطل على نفسك بعين عقلك، شاهد نفسك وكأنك تشاهد شخص آخر.

تحتاج بلا شك إلى يقظة شديدة وإنصات للاتصال الداخلي أثناء حوارك مع ذاتك، وتحتاج كذلك إلى التركيز على ما يرد في مخيلتك من صور وذكريات لأحداث مضت. ويجب أن تكون شديد الانتباه خاصة في المواقف الصعبة وعلى سبيل المثال:

راقب حديثك الداخلي عندما يطلب منك القيام بمهمة؛ مثل التحدث أمام الناس أو تولي منصب قيادي أو إدارة ندوة أو قيادة أفراد، أو عند مقابلة المشاهير أو مقابلة المسؤولين وأصحاب

(١) أحد الإنجازات الحديثة في علم النفس التطبيقي الذي قام بتطويره في الأصل ألبرت

إيليس وأرون بك، حيث يبنى على ثلاثة مبادئ رئيسية:

الأول: أن وجهة النظر التي تختارها مهمة جداً لحالتك المزاجية. فعندما تتصور نفسك ناجحاً أو فاشلاً، فإن وجهة النظر هذه تبدو وكأنها الحقيقة الوحيدة، والثاني: فهم كيفية تشابك الحالة المزاجية مع الفكر حيث تؤثر المشاعر على طريقة التفكير، وتؤثر الأفكار على الطريقة التي نشعر بها، وهذه العلاقة المتداخلة تمثل حلقات يفضي بعضها إلى بعض وفقاً لما تمت الإشارة إليه في دائرة الخوف من الإلقاء. والثالث: إدراك الكيفية التي تعمل بها الأفكار.

- النفوذ أو حتى في الحفلات والولائم... وقم بإحصاء عبارات النقد الذاتي، ولمساعدتك في مراقبة حديثك الداخلي نورد لك بعض الأسئلة والتي يجب أن تفكر فيها بعمق قبل أن تجيب عنها:
- عندما تستعرض تجارب وخبرات ماضية: هل تنظر إلى الجوانب التي أخفقت فيها؟ أم تنظر للجوانب التي حققت فيها نجاحاً؟
 - عندما تقوم بإعداد عملٍ أو مشروع معين، هل تركز انتباهك على ما لم يوجد بعد أم على ما تم إيجاده؟
 - هل تركز أكثر على ما بقي من عمل أم على ما حققته بالفعل؟
 - هل تركز على التعليق والنقد بدلاً من التركيز على الإطراء؟
 - هل تركز على جوانب النقص وتسعى للكمال، أم أنك تبذل جهدك وتستحضر جوانب النجاح المتوقع لعملك أو مشروعك؟
 - هل تستطيع التعبير عن أفكارك وآرائك بسهولة؟
 - هل تتقبل أي إطراء مباشرة دون تشويه أو إعادة تفسير؟
 - كيف يمكن أن يفكر شخص آخر عن هذا الموضوع؟ ما هي وجهات النظر الأخرى؟ كيف تفكر في هذا الموضوع لو كنت تشعر بارتياح؟ ما هي حقائق الموضوع؟ ما القرائن التي تبين ما كنت تفكر فيه؟

ابحث وستجد آلاف الخبرات والتجارب والجوانب الإيجابية لديك وفكر فيها منتقلاً من خبرة إلى أخرى.

إن الحوارات الداخلية ذات تأثير هائل عليك... . . . هل تخبر نفسك بأنك يجب أن لا تعرّض نفسك للسخرية؟ وأن لا تضعها في موقف محرج؟ هل تذكر نفسك بالمواقف السلبية السابقة

وكيف سارت الأمور على غير ما يرام؟ هل تفكر في مدى افتقارك للكفاءة؟

- ما الذي تحدّث به نفسك عندما تكون بصدد القيام بعمل صعب؟

هل تسعد وتحتفل بما تنجزه من أعمال وإن كانت ضئيلة؟
إجاباتك سوف تحدد برامج التفكير لديك حيال خبراتك وتجاربك وتوضح مستوى تقديرك لذاتك.
وفيما يلي بعض المؤشرات التي تثبت وجود البرنامج السلبي وتسلط الناقد مرضي:

التفكير	* لن أكون جيداً... غيري أفضل. * لا أستطيع. * صعب علي القيام... * لا أعرف ما ذا أفعل...
الشعور	* الخوف. * القلق من الأمور القادمة. * انخفاض الروح المعنوية. * الخوف من المواقف الجديدة أو التغيير. * الخوف من المجهول. * الإحباط والغضب من الذات.
السلوك	* التأخر والسلبية والتواري عن الأنتظار. * صعوبة المبادرة وتقديم الأفكار. * صعوبة التعبير عن الآراء والمشاعر. * التهرب وتفويت الفرص والتردد.

ومن علامات انخفاض تقدير الذات أيضاً لجوء الفرد إلى التعالي والتكبر والحط من قدر الآخرين في محاولة منه لتغطية شعوره المتداعي. وهذا الفرد في الواقع لديه شك كبير في نفسه،

ولذا فهو يبذل جهداً مضاعفاً في البحث عن دليل خارجي - باعتبار أن لديه مرجعية خارجية - ويبحث عن دعم الآخرين ومساندتهم له ليؤكد لنفسه بأنه على ما يرام. وكلما زاد سعيه وراء هذا التأييد من الآخرين زاد اعتماده عليهم وقلّت قدرته على الاعتماد على نفسه في تقييمه لها.

ولكن عندما تعرف قدر ذاتك وحقيقتها فمرجعيتك الداخلية هذه ستغنيك عن إعلان ذلك للآخرين أو التباهي به، لأنك تعلم داخلياً مَنْ أنت ولست بحاجة لاستعراض أهمية ذاتك أو تملق الآخرين حتى يؤيدوا صورتك الذهنية عن نفسك ومكانتك. فطالما أنك تقدر ذاتك وتؤمن بإمكاناتك فلست في حاجة لإثبات ذلك لنفسك أو للآخرين.

فالثقة بالنفس لا تعني الغرور أو الغطرسة، وإنما هي نوع من الاطمئنان المدروس إلى إمكانية تحقيق النجاح والحصول على ما يريده الإنسان من أهداف، وهي ثقة بوجود الإمكانيات والأسباب التي وهبها الله للإنسان، فهذه ثقة محمودة وينبغي أن يتربى عليها الفرد ليصبح قوي الشخصية، أما عدم تعرفه على ما لديه من إمكانيات فمن شأن ذلك أن يجعله مهزوز الشخصية ومفتقراً إلى القدرة على اتخاذ القرارات، ومهما كان لديه من قدرات وإمكانيات فطالما أنه لا يثق في وجودها لديه فإنه بلا شك لن يحاول استخدامها.

هذه المعايير السابقة تعطيك القدرة على معرفة برامجك العقلية وعادات التفكير وأنماطه لديك، فإذا اكتشفت بأنها إيجابية فإنك لن تحتاج للخطوات التي سيرد شرحها، وكل ما تحتاج إليه

هو التدرب على الإلقاء والتحدث أمام الناس لمرات قليلة، والنظر إلى نفسك بعين الاعتبار والاحترام والانطلاق بعدها في آفاق الإلقاء ولا خوف عليك بإذن الله. وأما إذا اكتشفت بأنها سلبية فأنت تحتاج إلى العمل بالتوصيات التي سيرد ذكرها.

الإنسان ليس سلوكه:

ما سبق عرضه لا يتناقض أبداً مع أهمية تطوير المهارات، إذ يجب التفريق بين السلوك وبين الشخصية. وإن ربط هوية الإنسان بسلوكه يعدّ من الأخطاء الكبيرة.

وعلى سبيل المثال فإن عبارة «لقد أخفقت في الوصول إلى...» تعبّر عن حقيقة أو موقف معين، أي سلوك، في حين أن عبارة «ما أنا إلا فاشل» تعبّر عن الهوية... إن علماء النفس ينصحون بوجود التفريق تماماً بين السلوك والهوية وبالذات في التربية. والفرضية الواجب اتباعها تقوم على «أحب الشخص ولكن غير من سلوكياته» وبرغم تعقّد تركيب الهوية وتعدد أوجهها، فيمكن تعريفها بأنها القناعات والمعتقدات التي تحملها عن ذاتك. ولا تتضمن الصفات سريعة الزوال والمتعلقة بالسلوك اللحظي، وبذلك يمكن التفريق بين شخصية الإنسان وسلوكه، وعلى الرغم من أنك مسؤول عن سلوكك فإنه لا يجب أن تجعله مطابقاً لهويتك، ويمكنك في كل الأحوال تغيير كل منهما بمعزل عن الآخر. والتمرين الآتي يهدف إلى تحديد برامجك العقلية وعادات التفكير لديك.

تمرين رقم (١)

التعرف على البرنامج العقلي (عادة التفكير)

دوّن أكبر قدر من العبارات التي تشعر بها - في وصفك لنفسك - في قائمة تتكون من عمودين^(١)، في العمود (أ) ما تعتقد أنه يعد مواطن قوة، والعمود (ب) ما تعتقد أنه مواطن ضعف في المجالات التالية:

نقاط القوة (أ)	نقاط الضعف (ب)	هويتك
		المظهر (الشكل) الخارجي: مواصفات بدنك مثل: الطول/ الوزن/ البشرة/ العنق/ البنية/ العيون/ الجلد الملابس والذوق/ النظافة/ ...
		علاقتك بالآخرين: الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل والغرباء مثل: دافئ/ منفتح/ متقبل/ مرن/ حذر/ متواضع/ مسلي/ مستمع/ مؤثر/ تطلب ما تريد/ تستطيع وضع حدود (تقول: لا)...
		الشخصية: سمات شخصيتك مثل: مسؤول/ مرح ودود/ ثرثار/ عابس/ لطيف/ سريع الغضب/ حليم/ محب للآخرين/ اجتماعي أو تحب الوحدة/ قوي أو ضعيف الشخصية/ إيجابية أو سلبية/ متفائل/ متشائم/ محفز/ ...
		كيف يراك الآخرون: الأصدقاء، الأسرة، زملاء العمل مثل: مرح/ مسؤول/ ودود/ ثرثار/ عابس/ لطيف سريع الغضب/ حليم/ اجتماعي أو تحب الوحدة/ قوي أو ضعيف الشخصية/ متفائل

(١) تقدير الذات، مرجع سابق.

هويتك	نقاط القوة (أ)	نقاط الضعف (ب)
الأداء في الوظيفة أو الدراسة: طريقتك بمعالجة المهام بالعمل أو المدرسة مثل: متحفز/ محبوب/ مجتهد عصبي/ بارع/ محفز للآخرين/ مبدع/ تجعلهم يشعرون بالراحة/ منتج/ دقيق/ منضبط/...		
أداء مهام الحياة اليومية: النظافة والعناية والبيئة والمجتمع مثل: مسوف/ دقيق/ عادات جيدة أو سيئة/ مهتم بالبيئة متوازن (في العمل والصحة والأسرة والترفيه)/...		
الوظائف العقلية: كفاءتك بتقييم الأمور والتعلم والإبداع والبصيرة والحكمة مثل: الثقافة/ الإبداع/ سرعة التعلم/ قوة الحدس/ الحكمة/ حب التعلم/ متفتح أو مغلق الذهن/ المنطق والحوار/ حب الاطلاع/ الإبداع/...		

راجع تلك القائمتين مرة أخرى ودون ملاحظاتك وفقاً لما يلي:
أولاً: راجع القائمة (ب) المتضمنة نقاط الضعف لديك التي ترغب في تغييرها:

- هل وصفك يهاجم الشخصية أو هو موجه للسلوك؟
أصحاب البرنامج السلبي يهاجم الشخصية ويستخدم لغة إزدرائية مثل: غبي، أحمق، قبيح، ضعيف الشخصية...، ويميل لتضخيم العيوب، كأن يصف مثلاً أنفه أو وجهه أو أي جزء من جسمه بأنه قبيح، أو أنه سمين أو كتلة من الشحوم أو أسنان بشعة...

- هل تقوم بتعميم جوانب النقص والقصور على بقية الجوانب؟
يستخدم أصحاب البرنامج السلبي كلمات وأدوات التعميم
(دائماً، أبداً، كل شيء) ويأخذ الأخطاء البسيطة ويعمّمها على
جميع جوانب حياته كأن يقول: دائماً أخطئ ب...، أنا ضعيف
الشخصية لا أستطيع رفض أي طلب...، أنا لا أحسن عمل
الأشياء...

إجاباتك سوف تحدد برامج التفكير لديك حيال خبراتك
وتجاربك وتوضّح مستوى تقديرك لذاتك.

ويعد البرنامج العقلي السلبي (عادة التفكير) من المرشحات
العقلية التي تقوم بالتشويه والحذف والتعميم للمعلومات، وتشكّل
تلك المعلومات المشوّهة خريطتك الذهنية وقناعاتك عن نفسك
وصورتك عن ذاتك. ولتصحيح خريطتك الذهنية وقناعاتك عن
نفسك، يلزم استرجاع بعض المعلومات المهمة والأجزاء
المفقودة، وتخصّص ما عمم، وتعدّل ما حُرّف. وهو ما يبيّنه
التمرين رقم (٢) ورقم (٣).

ما الذي يحوّل دون شعورك بالرضا عن نفسك؟ وما الذي
سيحدث إن شعرت بالرضا عنها؟

ما هي الصورة التي تحملها عن نفسك؟ أسئلة يسيرة لكن
الإجابة عليها تحتاج إلى تركيز وانتباه شديدين.

ربما يتضمن مفهومك عن ذاتك جوانب عديدة، ومعتقدات
وأفكار متنوعة ومتباينة عن نفسك. فقد يشتمل قسماً من هويتك
على سماتك البدنية وقسماً على سلوكك وقسماً يتعلق بمواقفك

وقدراتك. . . وهذا خلط عجيب بين السلوك والقدرات والسمات البدنية. وإذا كنت من أصحاب التفكير السلبي فكأنك تنظر إلى نفسك من خلال مرآة محدبة منحرفة مشوّهة تعظم وتضخم الصور التي تراها نقاط ضعف وفي المقابل تشوّه نقاط القوة ومواطنها لديك تماماً مثل فن رسم «الكاركتوري»، وباستمرار هذه النظرة يتكون لديك إحساس بالنقص وعدم الأهلية، مقارنة بمن هم حولك لأنك تراهم بصورة أكثر دقة من صورتك لنفسك.

هنا من المهم أن تعيد ضبط تلك المرآة، أو تستبدلها لتنظر تماماً وبدقة لنفسك وتقيّمها بما تمتلكه فعلاً دون تحريف أو تشويه. ويجب عليك تقييم ذاتك بدقة حتى لا تسلب من ذاتك بيد ما سبق أن منحته إياها باليد الأخرى. كما ينبغي أيضاً الابتعاد عن تطبيق المعايير المزدوجة التي تكون فيها قاسياً جداً على ذاتك بينما تقيّم الآخرين بمعيار آخر أكثر تسامحاً.

فعليك أن تبدأ بالخطوة الأولى وهي تدوين أكبر قدر ممكن من الجمل التي تصف بها نفسك في قائمة تتكون من عمودين، تدون في العمود الأيمن ما تعتقد أنه يعتبر مواطن قوة، وفي العمود الأيسر ما تعتقد أنه مواطن ضعف وذلك في المجالات الآتية:

أ - الشكل الخارجي: مواصفات جسدك مثل البنية والوزن والطول والشكل والبشرة. . . إلخ.

ب - قدراتك العقلية: وتتعلق بكفاءتك في فهم الأمور وحل المشكلات التي تواجهك وقدرتك على التعلم وثقافتك وإبداعاتك.

ج - قدراتك الوظيفية والدراسية والحياتية: إنجازاتك ومهاراتك

وفهمك واستيعابك وأداؤك لمهامك المتعددة في الأسرة والمجتمع.

د- شخصيتك وكيف يراك الآخرون: تدور حول السمات الإيجابية والسلبية في شخصيتك وقيمك ومبادئك وجوانب النظافة والصحة والمحافظة على البيئة... إلخ، وكذلك مواطن القوة والضعف التي يراها فيك الناس من حولك.

هـ- علاقاتك بالناس: مع الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل والدراسة وعلاقاتك بالناس الذين تقابلهم لأول مرة.

وبعد انتهائك من تلك القائمة وقبل استعراضها مرة أخرى تذكر أن الإنسان غير كامل وغير معصوم، وليس من الخطأ وجود بعض العيوب أو بعض الأشياء التي تتمنى تغييرها، إنما الخطأ يكمن في الطريقة التي تنظر بها لجوانب الضعف لديك والتي يستخدمها الناقد المرضي كدليل لشن الحملات المدمرة على ذاتك، كما نود تذكيرك بوجود البرنامج العقلي السلبي الذي يركز ويضخم عيوبك بشكل هائل، ونريد الآن أن تعيد النظر في القائمة المتعلقة بما تعتقد أنه من مواطن الضعف لديك، ونريد أن تضبط مرآتك لتعكس بدقة حقيقة الأمر ودون مبالغة. مسترشداً بالقواعد الآتية عند إعادة النظر في تلك القائمة لتقوم بإعادة الصياغة وفقاً لما يلي:

١- لا تستخدم لغة احتقارية: ستلاحظ في الغالب أنك تستخدم - في وصف جوانب النقص لديك - كلمات مثل: غبي، أحمق، خجول... ويجب عليك الآن القيام بإعادة صياغتها لتعكس الواقع، لأنك تميل لتضخيم العيوب بنفسك. فعلى سبيل المثال إذا كنت قد دونت ((جاهلاً)) عدّلها إلى: أعرف القليل

عن كذا... .

٢- استخدم لغة دقيقة: حارب نزعة التحيز، ولا تبالغ بوصف السلبيات وقم بالمراجعة وإعادة الصياغة لتصبح وصفاً دقيقاً. فمثلاً استبدل عبارة سمين أو كتلة من الشحوم، لتكون: وزني يبلغ كذا... ، وبدلاً من صاحب كرش كبير، عدلها إلى محيط الخصر كذا سنتيمتر.

٣- استخدم لغة محددة: احذف كلمات التعميم (دائماً، كل شيء، أبداً، تماماً...) وأعد الصياغة لتقتصر على الموقف نفسه فقط. فمثلاً إذا دونت ((إنك لا تستطيع قول: لا)) لمن يطلب منك خدمة فيجب عليك أن تحدد متى يحدث ذلك؟ وهذا هو الأقرب للصواب لأنك في مرات كثيرة ترفض... وإلا لما وصلت إلى ما أنت عليه الآن.

٤- أعتز على استثناءات أو نقاط قوة بديلة: فمثلاً: عدل عبارة ((ضعيف الشخصية)) لتكون ((أميل لموافقة الآخرين ممن لديهم آراء قوية))، وأضف: ((إن هذا فقط بالنسبة للأشياء التي ليس لدي معلومات عنها، كما أنني أحب عدم الاعتقاد بأني على صواب طوال الوقت)).

الخطوة التالية هي أن تعود إلى جوانب القوة لديك لتتعرف عليها. وقد يكون هذا أمراً يصعب في المجتمعات التي تدعو إلى نبذ التفاخر ومدح النفس والذي يؤدي إلى نفور الناس، وهذا غير محمود، لكن القصد هنا هو أن تعرف جوانب القوة لديك، فمعرفة ما تملكه فعلاً من قدرات وإيجابيات ودون تحيز لا يعتبر من قبيل الدعوة إلى مدح النفس المذموم.

ثانياً: إعادة تقييم ذاتك بدقة:

ويعد أن تعرفت على برامجك العقلية وأنماط التفكير لديك، فإنه قد حان الوقت لتقييم ذاتك بدقة متناهية وتسترجع ما تم حذفه وتعديل ما تم تشويبه، سواءً نقاط القوة التي حُذفت أو نقاط الضعف التي ضُخمت والتمرين الآتي يهدف إلى تحديد جوانب الضعف بدقة دون مبالغة أو تضخيم وربطها بالسلوك وليس بالشخصية.

تمرين رقم (٢) تحديد جوانب الضعف بدقة

الخطوة التالية هي أن تعود إلى جوانب الضعف لديك لتحديدها بدقة، بحيث يتم إعادة صياغة جوانب الضعف.

وفيما يلي بعض الأمثلة التوضيحية:

هويتك	نقاط الضعف المدونة	نقاط الضعف المعدلة الدقيقة
المظهر (الشكل) الخارجي	مثلاً: سمين أو كتلة من الشحوم ... إلخ	وزني يبلغ كذا... إلخ
علاقتك بالآخرين	لا أستطيع رفض أي طلب ... إلخ	سبق أن رفضت طلبات تخالف مبدئي ... إلخ
الشخصية	ضعيف الشخصية ... إلخ	أميل لموافقة الآخرين ممن لديهم آراء قوية ... إلخ
كيف يراك الآخرون	جاهل ... إلخ	أعرف القليل عن كذا... إلخ
الأداء في الوظيفة أو الدراسة	فاشل في كتابة التقارير ... إلخ	أحتاج ربما للالتحاق بدورة حول كتابة التقارير ... إلخ
أداء مهام الحياة اليومية	رب (ربة) بيت مهمل/ مهملة	أنسى بعض المهام أحياناً
الوظائف العقلية	غير مبدع ... إلخ	غير مهتم بالاختراعات ولكني أجيد... إلخ

ملاحظة: استكمل الجدول بالكامل ليتضمن تعديل جميع جوانب الضعف.

تمرين رقم (٣) تحديد مواطن القوة

يهدف هذا التمرين إلى التعرف على مواطن القوة لديك الخافية عنك سواء نتيجة لتأثير البيئة القاسية التي نشأت فيها وتلقيت آلاف الرسائل السلبية التي تحمل النقد المحبط أو بسبب برامجك العقلية التي تجعلك تركز على جوانب النقص^(١).

ارجع للقائمة (أ) الخاصة بنقاط القوة، وفكر في صفات أخرى إيجابية وخبرات إيجابية لم تدوّن. تذكّر عبارات المدح التي سبق لك سماعها وتذكّر إنجازاتك حتى لو كانت ضئيلة والمشكلات التي استطعت التغلب عليها ومساعدتك للآخرين ومواقفك وأمانتك وحسن تعاملك (جميع ما سبق أن سمعته من عبارات الشناء والإنجازات والنجاحات الصغيرة). وارجع إلى قائمة نقاط الضعف المعدلة وتأكد من وضع نقطة قوة مقابل كل نقطة ضعف.

ركز على هذه القائمة وحاول صياغتها لتكون موجهة للشخصية في عبارات كاملة وتخلص من العبارات السلبية أو العبارات المحايدة وحوّلها إلى عبارات إيجابية صادقة مركزة في عبارات مختصرة يمكن تذكرها وابدأ دائماً بكلمة «أنا» مثل: «أنا أحب التحدث إلى الناس»... «أنا ذاكرتي قوية»... «أنا نشيط وأتمتع بطاقة عالية»... «أنا أقدر ذاتي»... «أنا أتقبل نفسي كما هي»...

(١) تقدير الذات، مرجع سابق.

هويتك	نقاط القوة المدونة	نقاط القوة المعدلة الدقيقة
المظهر (الشكل) الخارجي	لا أحتاج إلى تخفيض وزني لا أحتاج إلى وضع زيوت للبشرة ... إلخ	أنا أمتلك قوام رشيق ورائع أنا أمتلك بشرة صافية ... إلخ
علاقتك بالآخرين	يمكن أن أعبر عن مشاعري ... إلخ	أنا قادر على التعبير دائماً عن مشاعري ... إلخ
الشخصية	لا أخاف التحدث أمام الآخرين ... إلخ	أنا واثق من نفسي وأخلق فرص للتحدث ... إلخ
كيف يراك الآخرون	مساعد للآخرين ... إلخ	يرى (الآخرون/ أصدقائي/ فلان...) بأني شخصية أمتاز بمساعدة الآخرين ... إلخ
الأداء في الوظيفة أو الدراسة	أستطيع كتابة التقارير ... إلخ	أنا أتمتع بكفاءة عالية في كتابة التقارير ... إلخ

ملاحظة: استكمل الجدول بالكامل ليتضمن تعديل جميع جوانب القوة.

أعلن عن جوانب القوة لديك:

ولعلك تدرك الآن أن الوقت قد حان لتكون جريئاً وتعلن عن نفسك... ارجع إلى قائمة جوانب القوة لديك وحاول أن تضيف لها أي نقاط قوة وخبرات إيجابية لم تدوّن. تذكّر عبارات المدح التي سبق لك سماعها وتذكّر إنجازاتك - حتى لو كانت ضئيلة - والمشكلات التي استطعت التغلب عليها ومساعدتك للآخرين ومواقفك وأمانتك وحسن تعاملك... حاول أن تقرأ هذه القائمة ببطء واحرص على استكمال جميع مواطن القوة لديك. وعندما تتأكد من تدوين جميع ما لديك، عليك الآن أن تعيد صياغتها في جمل وعبارات جيدة، وكأنك تصف للآخرين إنساناً

تحبه جداً.

ربما عشت سنين مع جوانب النقص لديك منذ نعومة أظفارك وحتى هذا الوقت الذي تقرأ فيه هذه السطور، ولذا ستلاحظ أنك ضخمت تلك الجوانب بشكل مبالغ فيه، وحن الوقت الآن لتعيش مع جوانب القوة لديك التي تم تدوينها بدقة، والتي لن يكون لها فائدة ما لم تكن قادراً على تذكرها والتحدث عنها كثيراً بينك وبين نفسك. وستكون في أشد الحاجة لها عندما يهاجمك الناقد المرضي.

تمرين رقم (٤) التركيز على مواطن القوة

قد يصعب تغيير العادات المتعود عليها نظراً لوجود مقاومة داخلية، لكنه ممكن بإحلال عادة بديلة وبتركيز الوعي على التغيير

إن الهدف من هذا التمرين هو تركيز الوعي على جوانب القوة لديك، فمن الثابت أن الصور التي تجتاح حقل التفكير تحدث تأثيرها على العقل الباطن الذي سوف يتجاوب وفقاً لها والعقل يبني على ما يتم التركيز عليه. وتأكد أن الاكتفاء بتدوين جوانب القوة فقط لن يكون له فائدة كبيرة ما لم تكن قادراً على تذكرها والتحدث عنها كثيراً بينك وبين نفسك^(١). وستكون في أشد الحاجة لها عندما يهاجمك الناقد المرضي. وهنا تبدو الحاجة الماسة لإعداد نظام للتذكير، ونورد فيما يلي بعض الطرق لمساعدتك على التذكر:

- * ضع هذه العبارات بشكل تأكيدات مستمرة، وحاول ترديدها يومياً.
- * ضع علامات وإشارات تنبهك لهذه الجوانب (كأن تكتب على ورقة وتلصقها في غرفة النوم أو في المكتب أو على شكل رسائل جوال وتقرأها وفي أوقات الانتظار...).
- * خصص أوقات محددة يومياً (١٥) دقيقة لترديد تلك العبارات لمدة شهر على الأقل.
- * خصص أوقات محددة يومياً (٢٠) دقيقة - لمدة شهر على الأقل - للاسترخاء واستحضار التجارب الإيجابية، بحيث تقوم بإعادة مشاهدة تلك التجارب والخبرات وكأنك تعيشها مرة

(١) تقدير الذات، مرجع سابق.

أخرى مع تجسيد الصور والمشاعر والأحاسيس والأصوات الإيجابية والبحث عن جوانب القوة.

* ركز وعيك على الأفكار وانتبه إلى حديث النفس وأبعد الأفكار والرسائل السلبية.

* قم بتدوين الرسائل السلبية عن ذاتك التي تدور في ذهنك على ورقة ثم مزقها وليكن ذلك آخر عهدك بتلك الأفكار.

* زد بشكل تدريجي الأوقات اليومية المخصصة لترديد جوانب القوة واستحضار التجارب الإيجابية بالتدرج إلى أن تعتاد على ذلك بتلقائية، وكلما زاد التركيز عليها وشغلت التفكير تمكنت من تغيير البرنامج السلبي إلى إيجابي.

ثالثاً: إدارة العقل بوعي

وبعد أن قطعت شوطاً لا بأس به معنا في هذه الرحلة مدركاً أهمية التحكم في أفكارك ومشاعرك وإدارتها بوعي، وبعد أن فهمت واقعك الحالي وأين تقف الآن؟ وأدركت أنه بمقدورك ألا تكون حبيساً للماضي خصوصاً وأنه يتعذر تغييره، فعليك المضي قدماً بعيداً عن هذا الماضي وأن تعتبره فقط كخبرة تعلمت منها.

إن قدرتك على اختيار استجابتك وسلوكك هي من أعظم قواك وهي نتاج اختيارك الواعي دون أن تلقي بالعلوم على الملابس والظروف، أما إذا اخترت أن تدع الأشياء تسيطر عليك فإنك ستصبح انفعالياً وبذلك تتأثر بالبيئة المحيطة بك.

سبق الإشارة إلى أن الناس يختلفون في أساليب التفكير في أهدافهم، إذ يميل البعض إلى تجنب نتائج معينة فيركز على تجنب

ما لا يريد بدلاً من التوجه مباشرة إلى ما يريد وقد اتضح لنا - من خلال التدريب أن عدداً كبيراً من المتدربين عند إجاباتهم عن سؤالنا عن هدف التحاقهم بدوراتنا - أن صياغتهم لأهدافهم تتجذّر لما لا يريدون مثل: أود التخلص من الخوف... أرغب في القضاء على الرهبة من التحدث أمام الآخرين. وهكذا... فإن أسلوب تفكيرهم ينصب على ما لا يريدون وليس على ما يريدون أن يكونوا. وكان يفترض أن يصيغوا أهدافهم بشكل إيجابي كأن يقولوا: أرغب أن أكون متحدثاً فصيحاً... أرغب أن أكون داعيةً مؤثراً...

وينبغي عليك أيضاً كسر دائرة الخوف من الإلقاء التي سبق أن تطرقنا إليها واتضح لنا كيفية حدوث التأثير المتبادل بين الأفكار والمشاعر، ورأينا كيف أن الأفكار السلبية تجر المشاعر السلبية والتي بدورها تولد أفكاراً سلبية أكبر... وهكذا، ولوضع حد لهذه الدائرة لا بد من كسر حلقات الوصل بين الأفكار والمشاعر، وتتمثل نقطة البداية في إيقاف الأفكار السلبية ثم استبدالها بأخرى إيجابية، فعندما تتبنى وجهة نظر أخرى فسوف تشعر أيضاً بطريقة مختلفة.

دعونا نأخذ حالة سعد كمثال، وهو يعمل في شركة اتصالات وكانت قدرته على التحدث أمام بقية المتدربين خلال أيام الدورة القلائل مفاجأة سارة بالنسبة له، حيث أفاد بأنه لم يفكر بإلقاء كلمات طيلة حياته، بل إنه ضحّى بالكثير من الفرص الوظيفية في سبيل عدم الوقوف أمام الآخرين، وقال بأنه كان يختلق الأعذار لتجنب تقديم الكلمات والمشاركة في مؤتمرات رغم المكاسب الكبيرة المترتبة عليها، بسبب سيطرة تلك التجارب السلبية المخزنة في اللاوعي وخوفه من الارتباك، وفي الأيام الأولى من الدورة

- حينما نجحت معه تلك التطبيقات - استطاع فصل حلقات الوصل بين تلك الدوائر السلبية التي تجره إلى الخوف والفشل، وتمكن من توظيف مهاراته في الإلقاء بشكل صحيح وفعال، ومن ثم أصبحت دوائر تفكيره مبنية على تجارب إيجابية تقوده إلى أداء أفضل.

وبهذا تتضح أهمية أن تدير عقلك وحياتك بشكل واعي وأن تفكر وتخطط لحياتك بدلاً من أن تكون ردود أفعال فقط. ولمساعدتك في إدارة حياتك بالشكل المطلوب فإننا نستعرض فيما يلي الوسائل المساعدة على تحقيق ذلك حيث سنتناول:

١- أين تبدأ التغيير؟

٢- أسلوب التعامل مع الأخطاء.

٣- أسلوب التعامل مع النقد.

٤ - استغلال قوة التخيل.

٥ - الإيحاء.

٦ - تركيز الوعي على الأفكار.

٧- معرفة حقوقك.

٨ - احتفل بنجاحك.

١- أين تبدأ التغيير؟ :

إن جزءاً من منهج البرمجة اللغوية العصبية يتعلق بالتغيير الشخصي. فإذا لم يحدث تغيير في عقل الفرد وخرائطه الذهنية فقد لا يحدث التغيير أبداً.

لقد قدّم أستاذ الإنسانيات «جريجوري باتيسون» نموذجاً لمستويات الجهاز العصبي، ثم قام «روبرت ديلتس» بتطويره والذي

يطلق عليه «المستويات المنطقية في التفكير»؛ وهي طريقة للتعرف على البنية التحتية والأنماط الخفية للتفكير في الأفكار والأحداث والعلاقات التي تساعد على فهم ما يجري، وتمنح الفرد طريقة لفهم نوع المعلومات التي يتعامل معها وتحدد مصدر المشكلة أو الصعوبة.

ويتكون هذا النموذج من ستة مستويات، وكل تغيير في مستوى معين فإنه سيؤثر على بقية المستويات التي دونه، لكنه لا يؤثر على المستويات التي فوقه، لأنه كلما ارتفعنا كان المستوى أعمق.

CONNECTEDNESS	الصلة	لمن؟
IDENTITY	الهوية	من؟
BELIEFS	المعتقدات	لماذا؟
CAPABILITY	القدرات	كيف تفعل؟
BEHAVIOUR	السلوك	ماذا تفعل؟
ENVIRONMENT	البيئة	أين ومتى؟

وبما أن غرض هذا الكتاب تقديم العون والنصح لك لتطوير مهاراتك الخطابية والتأثيرية، فسوف تساعدك هذه المستويات المنطقية في إحداث التغيير من خلال تحديد مصدر خوفك من التحدث أمام الناس؛ هل هو بسبب عدم تقدير الذات؟ أو بسبب وجود بعض القناعات المعوقة؟ أو بسبب عدم معرفة كيفية تجهيز الحديث وتقديمه؟

لقد لاحظنا على بعض المتدربين أنه يحتاج إلى إحداث تغيير على مستوى الهوية نظراً لعدم تقديره لذاته وعدم تحديد

رسالته ومهمته وأدواره المختلفة في الحياة، والبعض الآخر لديه اعتقاد بعدم قدرته على التحدث بوجود أشخاص معينين أو في موضوعات معينة، والبعض الثالث كانت المشكلة فقط تنحصر بعدم وجود المهارة. ولكن معظم المتدربين الذين لديهم خوف وارتباك كبيرين تكون المشكلة في الغالب منحصرة في مستوى الهوية.

عندما تبدأ بمستوى الهوية وتحدث تغييراً فيه فإنه سيؤثر على جميع المستويات التي دونه، أما عندما تغير في مستوى البيئة فلن يتجاوزه التغيير. كما أن المشكلات عندما تكون في مستوى أدنى يسهل حلها؛ فحينما تكون في مستوى البيئة أو في مستوى السلوك يكون حلها أسهل مما لو كانت على مستوى المعتقدات.

والمستوى الأعلى والأعمق وفقاً لهذا النموذج هو مستوى الصلات أو الاتصالات، ويعني لنا بوصفنا مسلمين الصلة مع الله سبحانه وتعالى، وأي تغيير فيه فإنه يؤثر تأثيراً شاملاً في حياة الإنسان، فعلى سبيل المثال حينما يعتقد شخص ما الإسلام نجد أن التغيير يتم في جميع نواحي حياته، وما حدث للصحابة - رضوان الله عليهم - خير مثال، فبمجرد نطقهم بالشهادتين تغيرت حياتهم جذرياً وتغيرت هويتهم ومعتقداتهم وقدراتهم وسلوكهم ومن ثمّ غيروا بيئتهم. وبما أن مجال هذا الكتاب هو إحداث التغيير في نواحي حياة الإنسان المتعلقة بتطوير المهارات فسوف نركز على المستويات الأخرى. وإذا كانت التغييرات الجذرية هي التي تتم في المستويات العميقة فينبغي البدء بها لضمان إحداث التغيير الشامل بإذن الله. ونبدأ هنا بأول مستوى يتطلب التغيير وهو:

- مستوى الهوية (من أنت؟).

ابداً بمستوى الهوية لتحديد منها من أنت؟ وما هي صفاتك الجوهرية؟ وانطلق منها لتقبل وتقدر ذاتك. وتحدد رسالتك ودورك ومهامك وأهدافك. وفي هذا المستوى تستطيع تحديد ما ترغب أن تكون عليه في مجال الإلقاء. مثل أن تكون خطيباً مؤثراً أو متحدثاً ناجحاً أو مفاوضاً بارعاً أو معلماً متميزاً.

- مستوى القناعات (ما تعتقده عن نفسك وما تؤمن به).

يقصد بها الأفكار التي نعتقد أنها صحيحة وليس المقصود هنا المعتقد الديني بل المقصود هو المعتقد الذي يشكل فهمنا وتفسيرنا لسبب إمكانية أو استحالة أداء الأشياء. ويقتصر حديثنا هنا على المعتقدات الحياتية والتي نجد أنها في كثير من الأحيان معوقة للإنسان في تحقيق ما يريد. والمعتقد أو القناعة عبارة عن تعميم لفكرة أو سلوك أو رغبة إلى أن يصبح اعتقاد. وهذا المعتقد يعمل كمرشح يسمح بدخول ما يتوافق معه ويرفض ما يخالفه ويضيق دائرة الخيارات، لأن الإنسان يتعامل مع المعتقد وكأنه حقيقة مبرهن عليها ومسلّمات ويتصرف وكأن المعتقد واقع وحقيقة. وبما أن الإنسان يستطيع اختيار الاعتقاد الذي يريد ويغير الاعتقاد الذي لا يريد بشرط أن يفكر في التغيير بوعي، فعليك الآن التخلص من المعتقدات المعوقة التي تعوق وصولك لهدفك الذي رسمته على مستوى الهوية، مثل عدم قدرتك على التحدث أمام الناس أو عدم كفاءتك . . .

- مستوى القدرات (كيف تفعل؟)

يتناول هذا المستوى الكيفية والمعرفة والمهارات التي تمكن من يمتلكها من أداء شيء ما، على سبيل المثال فإن الدورات

التدريبية وقراءة الكتب والاستماع للأشرطة في هذا الفن والتمرن على الإلقاء كفيلاً بتطوير مهاراتك الخطابية.

- مستوى السلوك (ماذا تفعل؟)

وهو التطبيق الفعلي للإلقاء ومجال الإلقاء حيث يتطلب منك المبادرة بالبداية في تكوين الفرص لتقديم كلمات وأحاديث أمام الآخرين، ويمكن البدء بوضع خطة للإلقاء عدد من الكلمات بشكل أسبوعي في عدة أشهر لتتمكن من إتقان هذه المهارة.

- مستوى البيئة (أين ومتى؟)

يحدد هذا المستوى مكان وزمان توظيف هذه المهارة سواءً في العمل أو في المجال الاجتماعي أمام الأهل والأصدقاء أو في الحفلات أو في الاستراحات.

٢- أسلوب التعامل مع الأخطاء:

ورد عن الرسول ﷺ قوله: «كل ابن آدم خطاء وخير الخطائين التوابون»^(١) وعن أنس بن مالك قال: سمعت رسول الله ﷺ يقول: «والذي نفسي بيده - أو قال: والذي نفس محمد بيده - لو أخطأتم حتى تملأوا خطاياكم ما بين السماء والأرض ثم استغفرتم الله عز وجل لغفر لكم والذي نفس محمد بيده - أو: والذي نفسي بيده - لو لم تخطئوا لجاء الله عز وجل بقوم يخطئون ثم يستغفرون الله فيغفر لهم»^(٢).

(١) سنن ابن ماجه ج ٢/ص ١٤٢٠.

(٢) مسند الإمام أحمد ج ٣/ص ٢٣٨.

للقصد مصدران: نقد خارجي يأتي من الآخرين، وآخر داخلي وهو محل اهتمامنا في هذه الفقرة ويتمثل في الناقد المرضي أو ما يسمى بحديث النفس والوسوسة. ويتم التعامل مع مصدر النقد الداخلي من خلال مهارة التعامل مع الأخطاء، وتغيير التفسيرات لها أو بعبارة أخرى وضع إطار جديد لتغيير النظرة وهو أسلوب فاعل لتحسين صورة ذاتك.

الأخطاء تعتبر وسيلة للنمو والوعي المتغير وهي مصدر من مصادر التعلم^(١)، وقد وجدت أصلاً لكي تتعلم منها، فهي بمثابة وسيلة تعليم من التجارب والخبرات. فبعض الأخطاء هي شيء تفعله في وقت معين وفي الغالب تتمنى لاحقاً - بعد التدبر - لو فعلته بطريقة مختلفة. ففي لحظة الفعل تختار ما يبدو لك أنه معقول بناءً على إدراكك الحالي المتمثل في درجة الوضوح والفهم، وتفسرك اللاحق - بعد تغير إدراكك - هو ما يحول الفعل إلى خطأ، وذلك بعد ظهور نتيجة الفعل. وينطبق مفهوم الخطأ أيضاً على الأشياء التي لم تفعلها وتتمنى لاحقاً - بعد التدبر - لو أنك فعلتها. ومن جهة أخرى لا يمكنك تجنب الأخطاء، فأنت عندما قدمت إلى الحياة لم تكن تعلم شيئاً على الإطلاق، وكل شيء تعلمته تم مقابل ارتكاب العديد من الأخطاء، وخير مثال على ذلك تعلم المشي فكم من المرات يقع الطفل على الأرض قبل أن يتعلم تلك المهارة.

وعليك إدراك أنك فعلت الشيء الذي بدا لك صحيحاً في وقته، ولكن حلم الكمال يحول الخطأ من مجرد وسيلة

(١) تقدير الذات، مرجع سابق.



تحذير إلى آثام. وعلى سبيل المثال إذا حصلت على تقدير ضعيف في مادة من المواد يفترض أن يكون ذلك تحذيراً مفاده أن عاداتك في المذاكرة تحتاج إلى تحسين، أو عندما تنسى إحدى الأفكار عند تحدثك أمام الناس أو تنسى إيراد الدليل فيمكن أن يكون تحذيراً لضرورة التمرن أو وضع بطاقة ملاحظات. أو عندما تتشاجر مع صديقك بسبب مسألة تافهة فيمكن أن يكون ذلك تحذيراً لكل منكما مفاده أنكما لم تتوصلا بشكل جيد، ولكن حلم الكمال يحوّل التحذير إلى اتهام، وتصبح مشغولاً في تلقي هجمات الناقد المرّضي بحيث لا تتاح لك الفرصة للانتباه إلى الدرس المستفاد من الخطأ. وعندما يُستخدم الخطأ لشن الهجوم على ذاتك فإنه يصبح بمثابة استمرار في دفع الثمن ويصبح هذا التفكير مدمراً.

ومن جهة أخرى فمن المهم التمييز بين التغذية الراجعة وبين قراءة أفكار الآخرين. فالتغذية الراجعة هي معلومات موضوعية تتناول ما وقع وقيل فعلياً! أما قراءة الأفكار فتعني ما يدور في ذهنك عندما تسعى لتوقع أو تخمين أو تفسير معنى ما حدث أو ما قيل. وقراءة الأفكار هذه تقودك في العادة إلى الانحراف عما حدث وما قيل فعلياً، وتعود بك إلى ما تشاهده في شاشتك العقلية، كما أنه لا يوجد دليل يثبت صحتها.

إن الخوف من ارتكاب الأخطاء يسلب حَقك في التعبير عن الذات، وإذا لم تسمح لنفسك بأن تقول شيئاً خاطئاً فإنك لن تشعر بقدرتك على قول شيئاً صواباً. وينبغي أن تتقبل ارتكاب نسبة من الأخطاء وارتكاب الزلات الاجتماعية والقرارات السيئة والفرص

الضائعة والعلاقات الفاشلة. فهذه كلها أمور طبيعية بحكم أن الله خلق البشر غير معصومين منها.

ولكي تحوّل تلك الأخطاء إلى تجارب مفيدة جرب الأساليب الآتية للتعامل مع الأخطاء:

١ - لا تطلق على اختياراتك السابقة كلمات: مثل «جيد» «سيئ» «فاشل» حتى لا ينتهي بك الأمر إلى معاقبة نفسك.

٢ - تقبّل نتائج أفعالك كشخص مسؤول: فلكل فعل تكلفة يجب دفعها، وإذا كنت على دراية تامة بالتكاليف وعلى استعداد لدفعها، فالأرجح أنك ستقوم باختيار التصرفات والأفعال المناسبة.

٣ - تسامح مع نفسك واصفح عنها: فقد قمت بالسلوك والفعل الذي بدا لك أنه مناسب في ظل وعيك وإدراكك السابق وفعلت أفضل ما بالإمكان، كما أنك قمت فعلاً بتسديد ثمن خطئك، المتمثل في عدم الحصول على النتيجة المرغوبة وأنت الذي تتحمل نتائج وعواقب فعلك وشعورك بالألم والندم ويتبقى أن يتوقف الأمر عند ذلك لا أن يكون هذا الخطأ مصدر لجلد الذات والتقليل منها.

٤ - قم بإعادة تأطير الخطأ: يتوقف معنى أي حدث أو عبارة أو قول على الإطار الذي تضعه فيه، فإذا تغيّر ذلك الإطار فإن المعنى يتغير ومن ثمّ تتغير استجاباتك وسلوكياتك. وكلما زادت قدرتك على تأطير الأحداث والأقوال زادت حريتك وقدرتك على اختيار البديل الأنسب لك؛ ومن ذلك قوله تعالى ﴿وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ﴾ [البقرة: ٢١٦]. ويتم

إعادة تأطير الخطأ لإيجاد ترجمة أو معنى آخر له، مما يؤدي إلى تغيير معنى التجربة وتغيير الطريقة التي تنظر بها إليها، وعليك أن تركز على التحذير وليس على من يستحق اللوم. فبمجرد النظر للفشل على أنه وسيلة للتعلم فإن هذا بحد ذاته يعتبر إعادة تأطير. فالفشل ما هو إلا تغذية راجعة يمدك بمعلومات مهمة، ولذا عليك فصل الخطأ عن الهوية وعن الأحكام المطلقة. فالعبارات «أنا فاشل... أنا متحدث سيئ... أنا غير جدير...» كلها عبارات ذات صلة وارتباط بالهوية فيقع اللوم عليها، وبدلاً من إطلاق مثل تلك العبارات عليك أن تعكس الوضع بطرح أسئلة من قبيل «كيف نجحت في الحصول على هذه النتيجة غير المرغوبة؟ ما الذي أفعله أو لا أفعله لأكون متحدثاً سيئاً؟ ما الذي علي القيام به لأكون متحدثاً جيداً؟... هل أنا متحدث سيئ دائماً؟ أليس هناك أوقات كنت فيها متحدثاً جيداً؟

إن صياغة الأسئلة بهذا الشكل تفصل عملية الربط بين الهوية وبين الأخطاء بحيث تمنع الاعتقاد بأن تلك الأخطاء جزء منا ومن هويتنا، كما أنها تركز الوعي على التفكير في التفاصيل والأسباب الحقيقية التي تكون قابلة للتغيير. وعليك أن تسأل نفسك عند عدم تحقيق النتيجة المرغوبة في أي تجربة تقوم بها بمثل الأسئلة الآتية: في أي سياق ستبدو هذه التجربة مختلفة؟ في أي سياق آخر يمكن أن يكون هذا السلوك أو تلك النتيجة إيجابية أو مفيدة؟ ما الذي يمكن أن تعنيه تلك النتيجة؟

٣- أسلوب التعامل مع النقد

الإنسان بطبيعته ناقد متفحص للبيئة من حوله، وكل منا دائم النقد والتقويم منذ الاستيقاظ صباحاً إلى وقت النوم، وهذا ما يقودنا للتطور والارتقاء، فكلما لاحظنا جوانب نقص وقصور في الأشياء من حولنا أو في قدراتنا عملنا على معالجتها. ومهما كانت درجة إتقانك لما تقوم به ودرجة مهارتك فالأرجح أنك ستعرض لنقد ما. يمكن أن يكون النقد بناءً عندما يكون هدف الناقد المساعدة، بشرط استخدام أسلوب يقدم مقترحات جيدة للتغيير ويركز على المستقبل وما ينبغي فعله، فأنت بحاجة مستمرة للنقد لتعرف أين تقف وترى بوضوح المنطقة التي تعدّ بالنسبة لك منطقة عمياء. فالنقد البناء يعتبر من قبيل التغذية الراجعة التي تمدك بمعلومات مهمة، ويمكن أن يكون النقد هداماً إذا كان هدفه هو الإقلال من شأن الفرد المتلقي للنقد أو بسبب الغيرة والمنافسة، وقد يكون هدف الناقد المساعدة ولكنه يستخدم أسلوباً مزعجاً يهاجم الشخصية، ويقلل من الذات، ويركز على الماضي، وعلى الأخطاء دون تقديم مقترحات محددة ويكون مجرد رد فعل مزعج، وهذا لن تكون نتائجه محمودة.

ويفترض أن النقد لا يؤدي إلى التقليل من الذات على اعتبار أن تقدير الذات ينبغي أن يكون داخلياً ولا علاقة له من قريب ولا من بعيد بالنقد. ويفترض ألا يعتمد - تقدير الذات - على رأي شخص آخر، ولا أن ينخفض بسبب النقد أو يرتفع بسبب المدح، ولكن نتيجة لعدم إدارة العقل بعوي، ولوجود الناقد المرّضي يصبح تقدير الذات هدفاً سهلاً للنقد ويعدّ مخفضاً قوياً

لتقدير الذات.

نحن لا نعيش الواقع بشكل مباشر بل بشكل غير مباشر، من خلال خرائطنا وتصوراتنا الذهنية فلكل منا لديه ما يشبه الشاشة برأسه، والنقاد لا ينتقدونك، بل ينتقدون ما يرونه على شاشاتهم^(١). وسبق أن تحدثنا في الفصل الأول عن الخرائط الذهنية وبيئاً أنها ليست الواقع وأنها بُنِيَتْ على معلومات ضئيلة جداً تلك التي استطاعت الحواس نقلها، وأنه حدث لها تشويه وحذف وتعديل وإضافة وفقاً لعدد من المرشحات منها البنية الداخلية المتمثلة في البرامج العقلية والقناعات والقيم والخبرات السابقة؛ ومنها النماذج السلوكية الناتجة من تأثير البيئة المحيطة فتكوّن نماذج معينة من السلوك. ينطبق هذا الأمر على النقاد أنفسهم فقد يتأثر أسلوب النقد لدى الفرد وفقاً للنماذج السلوكية الناتجة من البيئة المحيطة، فبعض الأسر يكون العرف السائد فيها هو توجيه النقد، وبعض آخر اعتاد على أسلوب السخرية والتهكم مما يجعل الفرد ينشأ على إطلاق النقد السلبي دون النظر لحقيقة الأمر. كما يتأثر الناقد بحالته الشعورية، فعندما يكون غاضباً تتأثر رؤيته للأشياء بخلاف رؤيته للأشياء نفسها لو كان سعيداً. وينطبق ذلك على حالته الجسمانية (الفسولوجية) فإصابته بمرض ما تؤثر على أحكامه، فقد ينتقدك بسبب ارتفاع السكر لديه وليس بسبب عيب فيك.

وعليك أن لا تصدق كل ما يعرض في تلك الخرائط الذهنية سواء التي تخصك أو تلك التي تخص الآخرين. فمدخلات الشاشة متنوعة ولكنها تتفق في أنها لا تتطابق مع الواقع، وأنها عرضة

(١) تقدير الذات، مرجع سابق.

للتغيير والحذف. فإدارة العقل بوعي تعني السيطرة على ما يُعْرَض في شاشة عقلك، وأن تقوم بضبطها وتحسين جودة ما يعرض فيها، ومن جهة أخرى تفحص ما يردك من نقد وتقبل الإيجابي منه وترفض السلبي.

مثال: لو افترضنا إن مديرك في العمل لديه عادة النقد الهدام، ودائم التقليل من شأنك أمام الآخرين، ولا يقدر الجهد الذي تبذله في تأدية مهام عملك... لكي تتعامل مع هذا الأسلوب بحيث لا يؤذي تقديرك لذاتك، يمكن لك إعادة تأطير ذلك من خلال طرح العبارات الآتية^(١):

- لا يعرف مديري تأثير هذا السلوك عليّ.
 - ينال مديري المعاملة نفسها من مديره هو.
 - ربما مديري معتاد على توجيه النقد وفقاً لبيئته.
 - ربما مديري يريد أن يختبر مدى صلاحيتي لمنصب معين.
 - مديري لديه معاناة أو عقد نفسية.
- فهذه الأساليب تجعلك تفكر في الأسباب التي دفعته للقيام بهذا السلوك بدلاً من تصديق ما يقول ومهاجمة ذاتك. والآن وبعد هذا التمهيد ننتقل إلى كيفية الاستجابة الفاعلة للنقد من خلال الأساليب الآتية:

أ - اسأل نفسك «ماذا يوجد على شاشة هذا الإنسان الناقد؟». وتذكر بأن الناس لديهم خرائط ذهنية لا تطابق الواقع وأنهم لا يمكنهم إلا انتقاد ما هو على شاشاتهم فقط، وإن احتمالية أن

(١) تقدير الذات، مرجع سابق.

يكون انتقادهم دقيقاً هي احتمالية ضئيلة جداً، وأنهم لا يستجيبون إلا لنماذجهم السلوكية وبرامجهم العقلية وخبراتهم وانفعالاتهم وذكرياتهم التي ليس لها علاقة بك.

ب - تجنب الأساليب العدوانية والسلبية: إن كنت تعتقد أن الحل يكمن في شن هجوم مضاد على من انتقدك وتبحث عن مثالبه! فهذا غير صحيح، فكأنك بهذا الأسلوب تشاركهم رأيهم السلبي فيك. وقد تفكر في الأسلوب السلبي المتمثل في تقبل النقد بعِلاته والاتفاق مع الناقد والاستسلام له. ورغم وجود فائدة في هذا السلوك ألا وهي أن بعض النقاد ستركونك في حالك، لكن المشكلة في هذا الأسلوب أنك قد تتفق معهم خاصة إذا كان النقد موجه للشخصية والهوية مما يقلل من تقديرك لذاتك.

ج - الاتفاق مع الناقد عندما يكون النقد حقيقياً وبناءً وموجهاً للسلوك: بالاتفاق مع الناقد سيوقف نقده لكونك تتجه مع اتجاه الضربة بدلاً من مقاومتها فيتم تفرغها في الهواء؛ فتكتفي في هذا الأسلوب بالقول «أنت على حق»، وتحاول التعديل من وضعك وسلوكك.

د - التعقيم: يتضمن هذا الأسلوب اتفاق رمزي مع الناقد ويستخدم عندما يكون النقد غير بناء أو غير صحيح، ويطبق هذا الأسلوب من خلال الاتفاق مع الناقد على احتمال نتيجة معينة. ومثال ذلك عندما يقول الناقد: «سترسب إذا لم تذاكر وستكون إنسان عديم الفائدة» والرد المناسب لهذا النقد هو «قد تكون محقاً في أنني إذا لم أذاكر فإني سأرسب». فهنا

تتفق معه على هذه النتيجة المحتملة ولكنك لا تتفق معه على بقية نقده «وستكون إنساناً عديم الفائدة» وهذا يجعلك تبقي على تقديرك لذاتك وتقبل النقد الفعلي البناء وتدع ما سواه. كما أنه يمكن الاتفاق مع الناقد جزئياً حول النقد الصحيح فقط وترك البقية، ومثال ذلك قول مديرك «لا يمكن الاعتماد عليك، لقد نسيت دراسة المعاملة، أنت دائم الفشل في إنجاز المهام الموكلة إليك». والرد المناسب هو أن تقول: «إنك محق بشأن نسياني لدراسة المعاملة». أما بقية العبارات مثل «لا يمكن الاعتماد عليك... أنت دائم الفشل في إنجاز المهام الموكلة إليك» فهي عبارات شاملة وعمامة ولا يمكن الاتفاق مع الناقد عليها بأي حال من الأحوال لأنها غير صحيحة على الإطلاق، فنسيان دراسة معاملة ما لا يعني أنه لا يمكن الاعتماد عليك أو أنك دائم الفشل، كما أنها تدمر تقدير الذات ولذلك تختار عبارة واقعية من هذه الانتقادات تتفق معه عليها وهي نسيان دراسة المعاملة. وتفيد هذه الأساليب في أنها توقف النقاد دون التضحية بتقديرك لذاتك، فهم سيسمعون الرسالة التي يرغبون فيها وهي كونهم على حق ويكتفون بذلك ولا يلاحظون أن موافقتك فقط مقتصرة على جزء من النقد بل ولا يهتمون بذلك.

هـ - أسلوب التقصي: ستلاحظ أن كثيراً من النقد الموجه إلى الشخصية يكون غامضاً ولا تعرف بالضبط مقصد الناقد، مما يتطلب الأمر أن تستوضح ذلك من الناقد، وبعد اتضاح المقصد سيسهل عليك تحديد ما إذا كان إيجابياً بناءً أو سلبياً هداماً ومن

ثم تحديد الاستجابة المناسبة. والمثال الذي يوضح ذلك هو قول أحدهم: «أنت غير مبالي» عبارة غامضة غير محددة تمس الهوية، ويمكن أن تطرح السؤال التالي «كيف حكمت بأني غير مبالي» فقد يقول مثلاً: «لم تتصل بي أو لم تحضر في الموعد أو لم تحضر للوليمة... إلخ» فهذا الأسلوب يجبر الناقد على الامتناع عن تقديم النقد الغامض الذي يصيب تقدير الذات وينتهي بتحديد السلوك غير المرغوب.

٤ - استغلال قوة التخيل

تخيل ذهنياً مواجهة ما تخشاه... وكرر العملية حتى تصل لمرحلة الثقة في مواجهته.

لكي تنمي مهاراتك أو تجابه مخاوفك أو تنجح في الحياة نفسها فيجب أن تنجح أولاً في تخيل هذه العملية ذهنياً حتى تغلب على خصمك المتمثل في قيودك الشخصية. لقد سبق الإشارة إلى أن كل منا يسير وفقاً للتصورات والخرائط الذهنية الموجودة في عقولنا، وشبهنا هذه الخرائط بشاشة التلفاز. فكأننا لا نشعر بالعالم كما هو ولكن نستطيع فقط رؤية ما هو موجود على شاشاتنا. وما يوجد على هذه الشاشات يتحدد بدرجة كبيرة حسب قوة التخيل. إن كلاً من العقل والبدن يستجيبان للخبرات المتخيلة تماماً كما يستجيبان للخبرات الواقعية، وبالذات العقل الباطن الذي لا يفرق بينهما. ويعتبر التخيل أسلوباً فاعلاً جداً في الكثير من المجالات وخصوصاً لتطوير مهاراتك ولتحسين صورتك الذاتية وإجراء التغييرات المهمة في حياتك،

فمن خلاله يمكن تطبيق تقنية محاكاة الواقع.

لقد وجدنا - من خلال خبرتنا في مركز الإلقاء - أن كثيراً من المتدربين يجدون صعوبة في التركيز على التجارب والخبرات الإيجابية، إذ سرعان ما يتغلب في النهاية برنامجهم العقلي السلبي ويعودون للتركيز على كل شيء سلبي، ولتلافي تلك الصعاب وبالذات في بداية التغيير وإدارة العقل بوعي نقترح تدوين تلك الخطوات والتركيز عليها إلى أن تصبح عادةً لدى الفرد. وفيما يلي الخطوات المقترحة:

أولاً: إصدار قرار ذاتي بالتغيير:

كثيراً ما نقوم بالتسويق والتأجيل سواء عند اتخاذ القرارات أو عند تنفيذ ما تم اتخاذه منها، ولتفعيل عملية التغيير والتخلص من التسويق والتأجيل والمبادرة باتخاذ أول خطوة حقيقية للتغيير، وكذلك جعل حالة التغيير ملموسة لها بداية واضحة تفصلها عن الشخصية السابقة (ذات العادات السلبية)، بحيث تشارك في هذا التغيير جميع أجزاء وحواس البدن وتكون بمثابة ميلاد لشخصية إيجابية قوية تمتاز بتقبل وتقدير الذات، ورفع مستوى الإحساس بمضمون التغيير، تم تصميم التمرين رقم (5) الآتي.

تمرين رقم (5): إصدار قرار ذاتي بالتغيير

اتخذ الآن قراراً بالتغيير إلى الأفضل بخصوص تقدير الذات والثقة بالنفس. وبعد الاستعانة بالله تعالى وإخلاص العمل له سبحانه وسؤاله التوفيق والتيسير،... يفضل تطبيق التمرين رقم (5) الذي يهدف إلى التخلص من التسويق والتأجيل والمبادرة

باتخاذ أول خطوة حقيقته للتغيير، وكذلك جعل حالة التغيير ملموسة، لها بداية واضحة تفصلها عن الشخصية السابقة (ذات العادات السلبية) بحيث تشارك في هذا التغيير جميع أجزاء وحواس البدن وتكون بمثابة ميلاد شخصية إيجابية قوية تمتاز بتقبل وتقدير الذات، ورفع مستوى الإحساس بمضمون التغيير، ويمكن كتابة القرار وفق النموذج الآتي:

قرار بالتغيير

أنا فلان... أو فلانة

بناءً على ما لدي من رصيد كبير من القدرات والمهارات (أذكرها هنا...).

وبناءً على ما لدي من العديد من نقاط القوة (أذكر نقاط القوة المعدلة الواردة في التمرين ٣).

ورغبة في أن أتعامل مع المجتمع ومع من حولي بثقة في نفسي تتناسب مع ما أملكه من قدرات وطاقات... لأن المراتب العالية لا تأتي إلا بالإقدام والهمة العالية وخوض الصعاب.

فقد قررت ما يلي:

- * أن أركز على جوانب القوة لدي وتجاري الإيجابية.
 - * أن أتقبل نفسي كما هي وأقدرها.
 - * أن أعكس قدراتي وإمكاناتي في تعاملي مع الآخرين.
 - * أن أثق بنفسني في كل زمان ومكان.
- والله على ما أقول شهيد.

التوقيع

التاريخ

وينبغي أن يصاحب هذا القرار إطلاق رسائل إيجابية في صيغة الحاضر مثل: أنا واثق من نفسي... أنا أقدر ذاتي... أنا قوي... إلخ، وأن يصاحب ذلك إحساس قوي بمضمون الرسالة لكي يتشربها اللاوعي ويتبرمج وفقاً لها.

أغمض عينيك وتخيل نفسك بشكلك الجديد.

ابتداءً من تاريخ اتخاذك لقرار التغيير احذر من الرسائل السلبية: احذر من حديث النفس أو الصور الذهنية السلبية... احذر مما تقوله للآخرين عن نفسك وما يقوله الآخرون عنك... وإذا لاحظت أي رسالة سلبية فبادر بإلغائها فوراً.

ثانياً: تمرين الترسخ:

صوت معين أو صورة معينة أو رائحة معينة أو طعم معين أياً مما سبق يعدّ من المثيرات أو المنبهات التي قد تعيد وتثير ذكرى معينة تعود لسنوات خلت متضمنة كل الأحاسيس والعواطف التي ارتبطت بهذا المحفز إيجابية كانت أم سلبية، على أساس أن لكل منا تاريخ شخصي مملوء بالحالات الانفعالية المتنوعة، ولكي تعيد الشعور بهذه الحالات فأنت بحاجة إلى مثير أو منبه يقترن بهذه الحالات الانفعالية، وهذا المثير أو المنبه الذي يرتبط ويقترن بالحالة الانفعالية أو الفسيولوجية المعينة يسمى «مرساة أو مثبت». إن من لديهم ما يسمى بالرهاب (الفوبيا) أو الخوف المرضي من أشياء معينة فإن رؤيتهم لصورة تلك الأشياء تعدّ مرساة تعيد الحالة الانفعالية، وهي هنا (حالة الهلع والخوف الشديد). فمن يخاف من الكلاب على سبيل المثال بمجرد رؤية صورة الكلب فإنها تعيد له حالة الخوف والهلع حتى لو كان هذا الكلب في قفص محكم الغلق، وقد يكون هذا المنبه أو المحفز سمعي: كما في الأدب الشعبي حيث دأب الشعراء العاميون مثلاً على تذكّر الحبيب عند سماع سجع الحمام، أو قد يكون صُوري: ويحدث ذلك عندما

تذهب إلى الدار التي ترعرعت فيها فتثير تلك الصور مشاعر الطفولة في ذهنك وكذلك رؤية الإبرة الطبية عند البعض تجلب له مشاعر الخوف والهلع ويشعر بالألم. وقد يكون المحفز أيضاً بالرائحة: فقد يتذكر شخص ما جده الذي توفي منذ زمن بعيد حينما يشم نفس رائحة دهن العود الذي كان يضعه جده. وهذا ما يسمى بالاقتران الشرطي. فهذه المحفزات تثير مشاعرك بشكل لا إرادي وبلا وعي منك.

وتمرين الترسخ من التقنيات التي ثبت نجاحها في البرمجة اللغوية العصبية، حيث يتم تهيئة النفس داخلياً للنجاح في مواجهة الخوف من التحدث أمام الناس، ويحتاج تطبيق التمرين إلى الاسترخاء في مكان هادئ وخافت نوعاً ما لمدة (٣٠) دقيقة ودون إزعاج أو مقاطعة.

ويهدف التمرين إلى إيجاد مشاعر الثقة بالنفس، ثم استرجاعها عند الحاجة من خلال ربطها بمحفز معين متبعاً الخطوات الآتية:

١ - حدد هدفك بشكل إيجابي: حدد ما تريد الحصول عليه بشكل إيجابي مثلاً: أريد أن أكون متحدثاً متميزاً... أو داعياً مؤثراً...

٢ - اختر شخصية مثالية (نموذج) في مجال التحدث أو الخطابة تراه من وجهة نظرك مؤثراً.

٣ - راقبه وهو يتحدث ويلقي وكأنك تشاهد شاشة تلفاز في ذهنك مع التركيز على نقاط القوة لديه.

٤ - استبدل النموذج بصورتك وركّز عليها (في حالة انفصال)

وتخيل أنها صورتك تلقى أمام حشد من الناس، وإن إلقائها قد تطور وذلك بتوظيف نقاط القوة لدى النموذج، وطبقها حتى تصل لمستوى يرضيك.

٥ - اتحد مع صورتك بأن تتخيل أنك تقف بنفسك مباشرة خلف منبر أمام مدرج مكتظ بعدد كبير من الناس، وتحدث بلسانك مباشرة لهم وتنظر بعيني رأسك إليهم، وتستحضر مشاعر الثقة بالنفس، ووتتصور أن الجميع منصت ومتابع ومنشد لما تقول وتشعر بالمشاعر المصاحبة لذلك.

٦ - عند وصولك إلى ذروة مشاعر الثقة بالنفس، اربطها مع المرساة أو المثبت (التي قد تكون حركة معينة أو صورة معينة أو كلمة معينة) والأفضل الجمع بينها بحيث تكرر ذلك حتى ترتبط مشاعر الثقة بالنفس مع هذه المرساة، ويشترط أن تطبق بالأسلوب نفسه، فمثلاً إذا كانت بالأصابع فيجب أن تستخدم بالأصابع نفسها، وفي الموضع نفسه، وبطبيعة الحال عليك أن تختار مواضع من جسمك ليس من المعتاد أن تلمسها بكثرة لتكون مميزة ومرتبطة فقط بمشاعر الثقة، وفي نفس الوقت سهلة التطبيق ولا تلفت الأنظار.

٧ - عند الوقوف خلف المنبر للإلقاء أطلق المرساة (التي قد تكون صورة أو كلمة أو حركة أو كل ذلك) وسوف تشعر بمشاعر الثقة بالنفس بإذن الله تعالى.

أمر يجب الانتباه لها عند ممارسة تمرين الترسخ:
- يجب أن يكون توقيت المرساة «المنبه أو المحفز» عندما تصل

إلى ذروة مشاعر الثقة بالنفس .

- أن تكون المرساة فريدة ومتميزة، وسهلة التكرار بالدقة نفسها .
تخيل نفسك بشكلك الجديد، تخيل ما سوف يحدث بعد
انتهاء مشاركتك، تخيل أنك ستحمل أوراقك من على المنبر
وتشكر الحضور وتشكر من قدّمك، وكرر ذلك بحيث تسبق تجربة
إلقائك إلى نتائجها الناجحة .

حاول أيضاً أن يتضمن تخيلك المشاهد والصور والأصوات
والأحاسيس والمشاعر الإيجابية . وبهذه الطريقة يصبح تفكيرك بما
تريد تحقيقه عميقاً، بحيث تحتل التفكير وتشغله عن التفكير في
الأشياء الأخرى وبالذات الجوانب السلبية .

٥ - الإيحاء

قال النبي ﷺ: «إن الله تبارك وتعالى قال: أنا عند ظن
عبدي بي فليظن ما شاء»^(١) .

وعن عكرمة عن ابن عباس - رضي الله عنهما - أن رسول الله
ﷺ دخل على أعرابي يعودته فقال: «لا بأس عليك طهور إن
شاء الله» . قال: قال الأعرابي: طهور! بل هي حمى تفور على شيخ
كبير تزيره القبور . قال النبي ﷺ: «فنعلم إذا»^(٢) .

يقصد بالإيحاء افتراض أو اقتراح شيء محدد لذات الفرد،
وبعبارة أخرى هو التأثير الممارس لتقبل فكرة ما أو تنفيذ عمل ما .

(١) صحيح البخاري ج٦/ص٢٧١٧ .

(٢) صحيح البخاري ج٦/ص٢٧١٧ .

يذكر هربرت باركين في كتابه الإيحاء الذاتي قصة شخص من مدينة نيويورك كان في زيارة لمدينة شيكاغو حيث نظر إلى ساعة يده التي كانت على توقيت نيويورك وكان الوقت بها متقدماً ساعتين وأخبر صديقاً له من شيكاغو أن الوقت الآن الساعة الثانية عشر، فقال هذا الأخير الذي لم يعلم عن فارق التوقيت إنه جائع وسيذهب لتناول غدائه - رغم أن الوقت كان الساعة العاشرة صباحاً - ولكن العقل الباطن تجاوب مع الإيحاء الذي غرس فيه. والمثال الآخر الذي يمكنك تطبيقه مباشرة هو أن تغمض عينيك وتسترخي وتفكر في ليمونة صفراء، وتتخيل أنك قطعتها إلى جزأين وأخذت جزءاً منها وعصرت محتواه في فمك... ما الذي حدث؟ لا شك أن الغدد اللعابية تجاوبت بإفراز اللعاب لأن اللاوعي تلقى التخيل فأعطى الأوامر لها... إن فكرة استطاعة القيام بشيء ما أو عدم الاستطاعة عندما تسيطر على عقلك الواعي يتشربها العقل الباطن ويعمل بموجبها. وعلى سبيل المثال لو طُلب منك أن تمشي على لوح بعرض عشرين سنتيمتر ملقى على الأرض لاستسهلت الأمر واستطعت القيام بذلك، لكن لو وضع اللوح نفسه على ارتفاع عالٍ فسوف ترفض القيام بذلك، والسبب في ذلك هو أن فكرة السقوط ستسيطر على عقلك. ويمارس الإنسان بعض حركات من يجالسهم بلا وعي منه، فالفرد يتثاءب عندما يرى من يتثاءب ويؤكد ذلك قول أبو العلاء المعري:

تثاءب عمرو إذ تثاءب خالد بعدوى فما أعدتني الثوباء

وقد يسمع الإنسان خبراً ساراً فيتبدد تبعه وإرهاقه ويدب فيه

النشاط... وهكذا نجد أن للإيحاء دوراً كبيراً في التأثير في الفرد، بل إن كثيراً من عديمي الثقة بالنفس كانوا ضحايا للإيحاءات السلبية.

حاول دائماً التركيز على الأفكار الإيجابية الموحية بالنجاح وإبعاد الأفكار السلبية، وتصرف كما لو كنت تملك الثقة بالنفس، فالحضور يقدر عليك حسب تقييمك لنفسك، فعندما تركز على الأفكار الإيجابية وتستحضر قدرتك على تقديم الكلمة أو العرض أو المحاضرة وتتصور حدوث ذلك، فإنه من الثابت أن الصور التي تجتاح حقل التفكير تحدث تأثيرها على العقل الباطن الذي سوف يتجاوب وفقاً لتلك الأفكار والصور.

اخفق صوت الناقد الذي بداخلك: خاصة ذلك الذي ينعاز ضد النفس واختر أصدقاءك وجلساءك بعناية، فالمحيطون بك يؤدون دوراً كبيراً في نظرتك لنفسك، وتكوين صورة لذاتك، وتشكيل مشاعرك تجاه نفسك، فالبعض من الناس مولع بالتقليل من شأن نفسه، وشأن المحيطين به، ويقوض ثقتهم في أنفسهم، وهذا يجب أن تفر منه فرارك من الأسد، والبعض الآخر تجده محفزاً وإيجابياً يبني ويشيع الثقة في نفسه وفيمن يحيط به، وهذا النوع هو ما يجب عليك مجالسته ومخالطته. ويتضح ذلك بشكل جلي في دوراتنا التي يلتحق فيها متدرب محفز وإيجابي فتجده أثناء استراحات الشاي يبيث عبارات الثناء لبقية المتدربين والإشادة بإيجابيات أدائهم ورفع معنوياتهم، وعلى العكس حينما يكون في الدورة متدرب محبب ومتشائم ودائم الانتقاد فإنه يبدأ في بث مخاوفه للجميع أثناء استراحات الشاي وتجد تأثيره واضحاً وخاصة

على تلك الشخصيات المهزوزة والتي تهتم لرأي الآخرين، وهنا يتطلب منا نحن كمدرسين التدخل خشية قيادتهم إلى تدني الثقة بأنفسهم وفشلهم في تغيير قدراتهم أثناء الدورة التدريبية.

٦- تركيز الوعي على الأفكار:

فيما يلي بعض الإرشادات الرامية للتركيز على الأفكار وإدارتها:

أ. ركز الانتباه إلى حديث النفس والرسائل السلبية وقم بإلغائها مثل: أنا إنسان خجول، أنا لا أستطيع التحدث أمام الناس... أنا لا أستطيع الامتناع عن التدخين... أنا ذاكرتي ضعيفة... أنا عصبي المزاج... هذه كلها رسائل سلبية. ضع بدلاً منها رسائل إيجابية، مثل: طالما أن فلان استطاع القيام بذلك فأنا أستطيع... سبق أن نجحت في تطبيق كذا...

ب. قم بتدوين أكثر خمس رسائل ذاتية سلبية يتكرر تردها في ذهنك على ورقة ثم قم بتمزيقها وليكن ذلك آخر عهدك بتلك الأفكار.

ج. حدد أسوأ الاحتمالات: ماذا لو ارتكبت بعض الأخطاء أو ارتبكت؟ قطعاً لن يكون ذلك نهاية العالم، وثق تماماً أن لك شرف المحاولة وهي بمثابة خبرة لك وليست فشلاً، كما ينبغي أن تنظر إلى نفسك وأن تقدرها لأنك أفضل بكثير ممن لا يستطيع الوقوف والتحدث. او ممن هرب.

د. اعتبر الأضواء وضعاً مؤقتاً: يعتبر بعض الأفراد وقوفه للتحدث أمام الناس وتسليط الأنظار إليه والأضواء عليه أنه في وضع

مكشوف للجميع، وتكمن الخدعة في أن تعتبر وقوفك متحدثاً ليس إلا أمراً مؤقتاً وأن ترى ذلك نوعاً من الشرف والرفعة، ولا تعتبر هذه الأضواء حاجزاً. وركز تفكيرك لتحصره في الموضوع المراد تقديمه.

هـ. دوّن نقاط القوة: دوّن خمس رسائل ذاتية إيجابية تعطيك قوة، وابدأ دائماً بكلمة «أنا» مثل: «أنا أستطيع الامتناع عن التدخين»... «أنا أحب التحدث إلى الناس»... «أنا ذاكرتي قوية»... «أنا إنسان ممتاز»... «أنا نشيط وأتمتع بطاقة عالية». وقرأها يوماً قبل النوم، وأغمض عينيك وتخيل نفسك تؤديها.

و. حاول أن تعتاد على توجيه العقل للجهة الأخرى المتعلقة بالإيجابيات.

ز. تخلص من كل المعتقدات المعوقة، واستبدلها بمعتقدات إيجابية (أنا قادر على القيام ب... أنا جدير بالقيام ب... أنا أستطيع ذلك... إلخ).

ح - تجنب عقد المقارنات: نحذرك من عقد المقارنات مع الآخرين، إذ سرعان ما ستعود للتركيز على السلبيات، وستجد سهولة في الانزلاق للعودة للتفكير السابق من خلال عقد المقارنات. فعندما تدون عبارة «إني شخص طيب» فأنت ببساطة تقرر صفة موجودة فيك. ويفترض بأنك لا تقارن بين نفسك وبين الآخرين، وكل ما في الأمر أنك تذكر شيئاً صحيحاً عن نفسك، ولا تفترض مسبقاً أن الآخرين لا يتصفون بالطيبة. لكن العادات القديمة لديك في التفكير السلبي

تجد ذلك مدخلاً مغريباً للبدء بالمقارنة مع الآخرين ثم تتحول بشكل تدريجي لأسلوب التفكير القديم الذي يركز على السليات.

٧ - معرفة حقوقك

يجب أن تعلم أن مطالبك واحتياجاتك وأحاسيسك ومشاعرك ليست أقل من تلك الخاصة بالآخرين. إنها مهمة بنفس أهمية حقوقهم، وعليك وحدك يقع عبء الإصرار والمطالبة بحقوقك. اعلم أن لك الحق - كل الحق - في التعبير عن آرائك وأفكارك ومشاعرك، قد تظن أو حتى قد يرغب الآخرون منك أن تعبر أو تشعر بطريقة معينة. ويُشير عجزك عن طلب ما تريد إلى انخفاض مستوى تقدير الذات، وهذا ناجم أساساً عن شعورك بانعدام القيمة لذاتك، وأنت غير جدير ولا تستحق الحصول على ما تريد، وأن رغباتك وحاجاتك ليست مهمة وأقل من حاجات الآخرين ورغباتهم، ومن جهة أخرى تخشى رفض الآخرين لتحقيق حاجاتك.

لقد كان الرسول صلوات الله وسلامه عليه مدركاً لأهمية التركيز على نقاط القوة فكان يمدح الصحابة... فهذا الصديق، وهذا الفاروق، وهذا سيف الله، وهذا أمين الأمة.

يجب أن تعلم أن لك الحق في قول: «لا» أو «لا أعرف» أو «لا أريد» ولك الحق أن يكون لك رأياً تعبر عنه ومشاعر تعبر عنها، وأن تصنع قراراتك، وأن تختار، وأن ترتكب الأخطاء وتتعلم منها، لكونك بشراً ولست معصوماً. إن أحد المعتقدات

المعوقة التي تسبب الخوف من الناس هو الاعتقاد بالكمال، وعدم ارتكاب الأخطاء. فهذا المعتقد غير صحيح على الإطلاق ويتنافى مع الشرائع السماوية ومع الواقع الإنساني، فالإنسان خلق ناقصاً، وجميع البشر دون استثناء يرتكبون الأخطاء إلا الرسل المعصومين. وفي الحديث المذكور آنفاً الذي رواه قتادة عن أنس أن النبي ﷺ قال: «كل ابن آدم خطأٌ وخير الخطائين التوابون»^(١).

٨ - احتفل بنجاحك

حاول أن تحتفل بأي نجاح تحققه حتى ولو كان صغيراً، ولا تنظر إليه على أنه مجرد خطوة عادية في الطريق. وعملية الاحتفال بالنجاح هذه تساعد على تركيز الوعي على جوانب القوة لديك، مما ينمي تقديرك لذاتك. وقد تنجح في تحقيق عدد من أهدافك، ولكنك لن تتذوق طعم هذا النجاح ما لم تحتفل به سواءً مع العائلة أو مع الأصدقاء أو بشراء شيء معين أو بقضاء إجازة في مكان مفضل... المهم في ذلك هو أن تسمح لنفسك بالاستمتاع بما حققته من إنجاز.

ونقترح أن تفكر في الأسئلة التالية بينك وبين نفسك:

* هل تتذكر عدد الإنجازات التي حققتها ومضت دون احتفاء؟

* هل سبق أن احتفلت بكل مهارة تتقنها؟ هل قللت من إنجازاتك وكأنها أمور عادية؟ اسأل نفسك هذه الأسئلة وحاول عدم تفويت الفرص للاحتفال بأي نجاح تحققه.

(١) سنن ابن ماجه ج٢/ص١٤٢٠.

المبحث الثاني: الوسائل المساعدة لمواجهة الخوف والتحكم فيه (على المدى القصير)

بعد أن تحدثنا في المبحث الأول عن الوسائل المساعدة لمواجهة المخاوف التي تتمثل في تغيير عادات التفكير السلبية، والتي تتم على المدى الطويل، ننتقل الآن إلى الوسائل المساعدة على مواجهة الخوف والتوتر، وكيفية التحكم فيه على المدى القصير وهي كالآتي:

١- الاستعانة بالله والتوكل عليه:

إذا كانت الأذكار بشكل عام وأذكار الصباح والمساء بشكل خاص مفيدة في جميع جوانب الحياة حتى المادية منها فهي ستكون أكثر إفادة في النواحي النفسية. فالقلق والارتباك هي مخاوف وهمية - كما أشرنا إليه في الفصول السابقة - يستجيب لها العقل الباطن.

وإذا كان المؤمن بهذه الأذكار يستطيع تحويل الحدث الذي يبدو من ظاهرة بأنه مصيبة إلى حدث يحتسب الأجر فيه من خلال اختيار تفسيرات إيجابية وتغيير إطار الحدث، فمن باب أولى أن تغير هذه الأذكار في الحالة النفسية وتساهم في ضبط النفس وإعادتها إلى وضعها الطبيعي بالاستعانة بالله والاكثار من ذكره.

فهذا نبي الله موسى عليه السلام وهو من أولي العزم من الرسل وكليم الله ومرسل من ربه تبارك وتعالى إلى فرعون وقومه لا يتوانى أن يستعين بالله سبحانه وتعالى في أكثر من موضع في

القرآن الكريم، منها قوله تعالى على لسانه عليه السلام: ﴿قَالَ رَبِّ
أَشْرَحْ لِي صَدْرِي ﴿٢٥﴾ وَبَسِّرْ لِي أَمْرِي ﴿٢٦﴾ وَأَحْلِلْ عُقْدَةَ مِنِّ لِسَانِي ﴿٢٧﴾ يَفْقَهُوا
قَوْلِي ﴿٢٨﴾﴾ [طه: ٢٥ - ٢٨].

فالالتجاء إلى الله أمر مطلوب والإكثار من الدعاء والأذكار
المناسبة لها الأثر الناجع بإذن الله في التخلص من التوتر وطمأننة
النفس البشرية.

٢- الإعداد المسبق:

لنفترض أنك في أول يوم تُباشر فيه العمل بعد إجازةٍ وتُفاجأ
عند دخولك على زملائك بأن هناك اجتماعاً يضم مجموعة من
المديرين ومطلوب منك أن تلقي إيجازاً عن مشروعك الذي تعمل
عليه منذ فترة. بطبيعة الحال فإن لعامل المفاجأة دوراً في ارتفاع
حدة التوتر والارتباك لديك، ولكن حينما يكون لديك مهلة
للإعداد المسبق فإن توترك سيكون أقل حدة، فمعرفتك بأنك
مكلف بإلقاء كلمة قبل وقت كافٍ يُعدُّ ميزة وهو فرصة للإعداد
المادي والإعداد النفسي. ومن جانب آخر هو يعالج أمرين مهمين
من مصادر التوتر والارتباك وهما:

الأول: قلة معلوماتك عن الموضوع الذي ستلقيه: فبالإعداد
المسبق تستطيع أن تزيد المعلومات عن موضوعك المعروف إما
بالقراءة أو بالاطلاع أو بالسؤال أو بجمع المعلومات من أصحاب
الخبرة والتجربة، والمحصلة أنك ستثري موضوعك بالمعلومات عنه
ومن ثم تشعر بالرضا وبالتثقة بالنفس، فعندما يكون لديك قناعة بأنك
أكثر من الحضور إماماً بهذا الموضوع فإن الخوف لديك ينخفض

بشكل ملحوظ، بخلاف لو لم تحضر وتعدّ للموضوع مسبقاً حيث يؤدي ذلك إلى شعورك بأن عدد من الحضور أكثر معرفة بالموضوع منك مما يزيد من مستوى الخوف لديك.

الثاني: سهولة انسياب وتدفق الكلمات والعبارات: يخشى كثير من الناس الإلقاء بسبب خوفهم من عدم انسياب الكلمات والأفكار، وكذلك الخوف من ضياع بعض العبارات والجمل، وأيضاً من صعوبة خروج الكلمات والتعبيرات الصحيحة. ولكن بالإعداد المسبق والتمرن على الإلقاء لأكثر من مرة يجعل العبارات والكلمات جزءاً من تفكير المتحدث وقريبة من لسانه مما يجعل هناك انسيابية في الطرح، وأما في حالة عدم التمرن فإنه سيؤدي إلى توقفه بين الجمل للبحث عن الكلمات المناسبة وظهور اللزمات اللفظية^(١) ومن ثمّ فإن توتره سيزيد.

٣- مخفضات الضغط النفسي:

منذ تكليفك بالإلقاء فإن شعورك بالتوتر والارتباك يزداد يوماً بعد يوم ويبلغ أوجه في اللحظات الأخيرة قبل الإلقاء الفعلي، حيث تلاحظ على نفسك زيادة ضربات القلب وسرعة التنفس وكثرة الحركات الجسدية اللاإرادية من تحريك الأيدي بشكل غير مدروس وحركات الرأس وفرقة الأصابع... هذا كله نتيجة لوجود طاقة زائدة لديك - كما سبق الإشارة إليها - لذا لا بد من تفريغها، إما

(١) هي كلمات وأحرف متقطعة زائدة تصدر من المتحدث بلا وعي منه كعكاز يستند عليه عند تفكيره في الجملة التالية. ومن أمثلتها: يعني... طبعاً... مثلاً... أو أحرف متقطعة مثل آآآ... إم...م...م ووو...

بالمشي بخطوات واسعة في الردهات خارج القاعة أو بتحريك اليدين والجسم ببعض التمارين البدنية اليسيرة. أو بشد العضلات وإرخائها وإحكام شد القبضة ثم بسطها - وهناك كرات إسفنجية مخصصة للضغط عليها. . . الهدف من هذه الأساليب إحراق جزء من تلك الطاقة الإضافية بدلاً من أن تظهر على شكل توتر وارتباك.

٤- التنفس بعمق :

إن عادات التنفس السيئة تؤدي إلى تضاؤل معدل تدفق الأوكسجين إلى جسدك مما يزيد من مشقة تحملك للمواقف المشحونة بالضغط وبالذات الارتباك. ومع تركيز وعيك على طريقة تنفسك والتدريب على إبطاء معدل أنفاسك ليصبح أكثر عمقاً، ستجد ذهنك وجسدك مسترخيان.

إن التنفس العميق يستدعي استخدام الحجاب الحاجز - الذي هو عبارة عن عضلة تفصل بين الرئتين والبطن - عن طريق التمدد على حساب البطن عند الشهيق والانقباض عند الزفير، بحيث يكون التنفس من خلال اتساع الرئتين على حساب البطن وليس الصدر.

والرئتان تشبهان شجرة ذات أغصان عديدة وهي الشعب الهوائية التي تحمل الهواء للأكياس الهوائية المرنة (الحوصلات الهوائية) والتي لها قدرة تشبه قدرة البالون على التمدد في حالة الشهيق والانقباض عند الزفير، وفيها يتم نقل الهواء للشعيرات الدموية ومن ثم القلب.

عندما تتنفس من الصدر يكون الأوكسجين قليلاً والتنفس سريعاً، وهذا يزيد من رفع معدل نبضات قلبك - الذي هو أساساً

مرتفع بسبب وجود هرمون الأدرنالين لمواجهة خوف وهمي - فيزداد الوضع سوءاً. أما التنفس العميق الذي يتم من البطن فهو التنفس الطبيعي حيث يسحب الأوكسجين عميقاً إلى داخل الرئتين مما يمكن الجهاز التنفسي من القيام بوظيفته، فيمر إلى القلب كميات كافية من الأوكسجين ويقوم القلب بنقلها لجميع أجزاء الجسم، وهذا ما يؤدي إلى تخفيض ضربات القلب.

حاول التمرن على النفس العميق وذلك من خلال تركيز الوعي على التنفس^(١) لتكون عادة من ضمن عاداتك الصحية القيمة.

ففي مجال الإلقاء وقبيل أن تبدأ حديثك حاول أخذ نفس عميق لعدد من المرات لإعادة مستوى نبضات القلب لوضعها الطبيعي. وحينما تكون داخل القاعة وعلى كرسيك فعليك ملاحظة طريقة تنفسك التي تكون في الغالب سريعة ومضطربة في تلك اللحظات، ولذا عليك أخذ نفس عميق ودفع الحجاب الحاجز إلى أدنى مستوى له لتسمح للرئتين بالانبساط، وسحب أكبر كمية من الأوكسجين، كما أنه لا بد أن تنتبه لطريقة جلوسك حيث ستلاحظ في الغالب أنك تجلس على حافة الكرسي، وثانياً جذعك إلى الأمام ضاغطاً بذلك على البطن ومانعاً له من التنفس العميق وشاداً ساقيك إلى تحت المقعد، وهنا تدرك بأن هذه الطريقة في الجلوس غير صحيحة بل إنها تزيد من حدة التوتر،

(١) د.مارثا ديفيز وإليزابيث روبنز إيشيلمان ود. ماثيو ماكاي. تدريبات على الاسترخاء والتحرر من التوتر. الطبعة الخامسة. ترجمة مكتبة جرير ٢٠٠٥م.

لذا عليك بممارسة الاسترخاء وإراحة الجسم وترك شد البطن وإرخاء اليدين حتى تأتي اللحظة التي تُدعى فيها للإلقاء.

٥- الوصول المبكر إلى مكان الإلقاء:

ليس البشر هم العامل الوحيد لإخافة المتحدث وإثارة ارتبائه بل إن للمكان وما يوجد فيه من أدوات دوراً في إثارة الخوف أيضاً: كالقاعة والمدرج والمنبر واللاقط الصوتي والإضاءة... وحتى تضمن عدم اجتماع هذه الأسباب معاً فإن حضورك المسبق إلى مكان الإلقاء سيفيد في التخفيف من حدة الارتباك.

ولو قمت بتجريب إلقاء حديثك مسبقاً في المكان نفسه فإن الفائدة ستتضاعف لديك، ومن ناحية ثانية يفيد الوصول المبكر في استقبال الجمهور والتعرف عليهم وتكون الفائدة أكبر لو كان هناك مجال لمصافحتهم والتحدث معهم، لأنك ستكتشف عدة أمور منها أنك ملم بموضوعك بشكل أفضل منهم، وكذلك ستعرف بعض المعلومات عنهم. ومن ناحية ثالثة يفيد الوصول المبكر في التأكد من أن الأجهزة المراد استخدامها في الإلقاء جاهزة للعمل، مثل: مكبر الصوت أو أجهزة العرض وأقلام السبورة إن كنت ستستخدمها أو الإضاءة وما شابهها، بدلاً من إحراجك أثناء إلقاءك الفعلي إذا لم تعرف كيف تديرها أو تشغلها.

وبناءً على ما سبق خطط لكي تغادر مكانك قبل الوقت المحدد لحديثك بمدة كافية، لتجنب مفاجآت الطريق وتصل مبكراً لمكان الإلقاء لترتيب المشهد وتؤكد من أن كل شيء على ما يرام.

٦ - حيل أخرى للتغلب على الخوف :

تعتبر اللحظات الأولى من الإلقاء من أصعب اللحظات - لدى غالبية المتحدثين - وعند تجاوزها يصبح الأمر سهلاً، وهذا الأمر يبدو طبيعياً، ولكن المشكلة تكمن في أننا نتعامل مع هذا الأمر بشكل غير طبيعي. فلو أننا نتعامل معه بشكل طبيعي ونوقن بأنه أمر لا بد منه فإن آثار اللحظات الأولى ستزول تدريجياً، ومن الحيل التي تساعد على التغلب على الخوف هو أن تتخيل بأن الجمهور أقل منك شأنًا مثل أن تتخيلهم مدينين لك أو أنهم أميين أو أنهم مجانيين.

وفي هذا السياق نقدم لك أيها القارئ أيضاً بعض الحيل منها: أن تحدّد أجسام ثابتة في القاعة قبل البدء في إلقاءك مثل مقبض باب أو مقبس مصباح أو طفاية حريق . . . بحيث تكون في أجزاء متفرقة من القاعة وعلى مستوى رؤوس المتلقين، ومن ثمّ تركّز عليها في تلك اللحظات العصبية في البداية على أن توزع النظرات على تلك الأجسام متنقلاً فيما بينها، متجنباً النظر مباشرة إلى الحضور وخاصة كبار الشخصيات حتى لا يكونوا مصدر قلق لك في البداية على أن تتواصل معهم لاحقاً.

وربما تستخدم حيلة الغزال وهي أن تتخيل أنك تحمل غزالاً على كتفك، وعندما تبدأ في الإلقاء تتخيله يقفز على أكتاف الجمهور وتقوم أنت بمتابعته ببصرك وهو يقفز من كتف إلى آخر فتحقق مطلبين الأول: هو تجاوز اللحظات الأولى الحرجة بالتواصل مع الجمهور، والثاني: هو أنك أعطيت الحضور إيحاء بالمشح البصري من خلال توزيع النظر عليهم.

هذه بعض العوامل التي تساعد على التحكم في التوتر والسيطرة على الارتباك قبل بدء مرحلة الإلقاء وتبقى هناك عوامل أخرى يتم تطبيقها أثناء عملية الإلقاء نفسه.

موجز الباب الأول «الإعداد النفسي»

ركز هذا الباب على مرحلة الإعداد النفسي قبل التحدث أمام مجموعة من الناس. فتناول الفصل الأول تحديد مفهوم الثقة بالنفس التي تعني أن تكون مؤمناً بكل ما يتعلق بذاتك من قدرات وإمكانات ومهارات وأهداف وقرارات وقناعات وقيم.

إن الخوف من التحدث أمام الآخرين ينتج لعدد من الأسباب؛ منها ما هو داخلي مبنياً على البرامج العقلية وأنماط التفكير لدى الفرد نفسه، ومنها ما هو خارجي ويتمثل في البيئة المحيطة به. بالإضافة لأسباب أخرى مثل الخوف من المجهول وعدم التعود وكذلك الخوف الناتج من عدم التحضير المسبق والإلمام بالموضوع.

ويُعد الخوف الذي يحدث للفرد عند تحدّثه لأول مرة أمام مجموعة من الناس أمراً طبيعياً يحدث لمعظم الناس، حتى يعتادوا على التعامل مع المشاعر المصاحبة لذلك، لكن لو استمر الخوف حتى لو تمكن الفرد من تقديم كلمة أو محاضرة لعدة مرات فهذا مؤشر على تدني تقدير الذات المبنى على عادات التفكير السلبية وبرامجه العقلية، والتي ينبغي تغييرها أولاً.

وبناءً على ما سبق يتلقى اللاوعي رسالة مفادها بوجود خوف، فينفذ ما برمّج عليه عند وجود خطر وهو الإيعاز للغدة

الكظرية التي بدورها تفرز هرمون الأدرينالين في الدم الذي ينتج طاقة إضافية هائلة لمواجهة الخطر، بحيث ترتفع نبضات القلب في جزء من الثانية لإمداد البدن بالطاقة لمواجهة هذا الخطر أو الهرب منه حماية للبدن، ويؤدي إلى تحفيز العضلات وقد يصاحبه التعرق وتوتر الصوت ورعشة في الجسم وجفاف للفم.

فالارتباك ما هو إلا طاقة زائدة حدثت نتيجة للرسالة غير الصحيحة بوجود خطر يهدد حياة الإنسان...

ولكن الجميل في الأمر أن هناك عدداً من العوامل التي تشكل مجتمعة أدوات للتحكم في تلك المشاعر المتمثلة في التوتر والارتباك، سواءً بمعالجة الأسباب الداخلية أو الخارجية لانخفاض الثقة بالنفس وهو ما تطرق إليه الفصل الثاني.

وأوضحنا بأنه عليك أن تبدأ بتحديد البرامج العقلية وعادات التفكير ومعرفتهما، فإذا كانت سلبية قم بإدارة عقلك وإدارة واعية، وتحكم فيما يعرض في الشاشة الخلفية للعقل من أفكار وصور ومشاعر وأحاسيس وكذلك حديث النفس الداخلي، بحيث تركز على الجوانب الإيجابية من خبراتك وتجاربك، وأن تستحضرها وتجعلها تملأ وتشغل تفكيرك لكي تنجح في تحويل عادات التفكير السلبية إلى إيجابية وتكتسب عادة التفكير الإيجابي بالنسبة لخبراتك وتجاربك مما يعزز تقديرك لذاتك.

ووضحنا بأن ارتكاب الأخطاء هو ديدن الإنسان، وأنه وسيلة للنمو والتعلم وأن عليك الصفح عن ذاتك والتسامح معها عندما ترتكب الخطأ، وأن تكتفي بدفع الثمن مرة واحدة وأن لا تسمح بالاستمرار في دفعه مراراً وتكراراً.

وأن تبادر باستغلال قوة التخيل، حيث أن الجهاز العصبي لا يفرق بين الحقيقة والخيال، واسبق أعمالك إلى نتائجها من خلال تخيل تقديم محاضرتك أو حديثك مع استحضار مشاعر الثقة بالنفس وتجاوب الحضور وإنصاتهم لك وتقديرهم وتقبلهم لأدائك. وأخيراً وضحنا بأن تعد للأمر عدته، فتحضّر حديثك بوقت كافٍ قبل تقديمه، وتتمرّن عليه ليصبح الموضوع والعبارات والكلمات جزءاً من تفكيرك الذي هو بلا شك سيخفض من مستوى الارتباك لديك.

الركن الثاني من أركان الإلقاء الباب الأول

الإعداد المادي

- الفصل الأول: التخطيط المسبق.
- الفصل الثاني: العثور على أفكار.
- الفصل الثالث: بناء العرض وجمع المعلومات.
- الفصل الرابع: التحضيرات النهائية.

كيف أبدأ؟ ومن أين أبدأ؟ كيف أحصل على أفكار جديدة؟

قد تظن أن الكلمات رخيصة وسهلة!! لكن من شأن الكلمات أن تبدأ وتنهي علاقات... أن تقيم حروب... أن تولد الصور والأصوات والمشاعر، قد تجعل الفرد مبتهجاً أو مكتئباً، سعيداً أو حزيناً، إيجابياً أو سلبياً.

تمهيد

وبعد أن تهيأت للنجاح وحضرت نفسك لمواجهة هذه المخاوف الوهمية فإننا في هذا الباب سنتطرق إلى كيفية ترتيب الأفكار وكيفية عرضها للآخرين بحيث تقنعهم بها وتستميلهم ومن ثم تؤثر فيهم.

لقد شكل العصر الحديث - عصر ثورة المعلومات وتنوع وسائل الإعلام وتطورها - نقلة نوعية في مجال الخطابة والتحدث أمام الآخرين. فكان الإلقاء في السابق هو الوسيلة الوحيدة لمخاطبة الناس، وكان له دور فاعل في إثارتهم وتحريك مشاعرهم، وكان يعتمد على إلهاب العواطف وعلى النواحي الأدبية والفنية والبلاغية والصوت الجمهوري الفخم. أما الآن فبدأ الاتجاه ينحو منحى الإقناع واستخدام لغة مبسطة مبنية على إيراد الأدلة والبراهين، بعيداً عن الرسمية في الأداء.

وبعد الإلقاء مهارة من المهارات التي يمكن تطويرها وهذا ما يحاول هذا الكتاب توضيحه وذلك بالتركيز على الأساليب

العلمية للإعداد، بحيث تتمكن من إيصال أفكارك إلى المتلقي بل وإقناعه بها، وربما تكون عملية نقل الأفكار أصعب من المعرفة العلمية بالموضوع. وغالباً ما تختلف آراؤنا عن الخطيب بين راضٍ عنه وساخط عليه!!

إذاً هناك أهمية لما تقوله؟ وكيف تقوله؟ وكيف تؤثر؟ وهذا ما سوف يتطرق إليه هذا الباب من الكتاب.

وبطبيعة الحال يعتمد نجاح الإنسان - بعد توفيق الله في أي مجال من المجالات - على التخطيط المسبق والتفكير المتأمل والدراسة المستفيضة لما سيقوم به.

لقد أدرك القدماء أهمية الإعداد والتخطيط لخطبهم وأشعارهم، فهذا ابن الرومي يفضل الروية والإعداد المسبق على الارتجال والبداهة، حيث يقول:

نار الروية نار جد منضجة
وللبديهة نار ذات تلويح
وقد يفضلها قوماً لسرعتها
لكنها سرعة تمضي مع الريح

ويقول ابن المعتز:

والقول بعد الفكر يؤمن زيغه
شنان بين روية وبديه

أما البعيث الشاعر فيقول: ما أريد أن أخطب يوم الحفل إلا بالبات المحكك. ويقصد بذلك أنه يفضل أن يعد الخطبة مسبقاً ويراجعها ويعدل فيها.

وهذا الشاعر زهير بن أبي سلمى ينقح قصائده حولاً كاملاً (ولذا سميت بالحوليات) فتأتي قصيدته غاية في الحكمة والجمال. وإذا كان التحضير والتخطيط مهمين قديماً عندما كانت الحياة سهلة والعيش بسيط، فإنهما الآن أكثر أهمية في عصر يتسم بالمنافسة وتعقد الحياة والتخصصات وخاصة في مجالات التأثير في المتلقي من خلال التأثير اللغوي والنفسي، وخير مثال على ذلك هو ما تقوم به نظريات الدعاية والإعلان ووسائل الإعلام من صياغة حياة الإنسان بشكل عام.

وفيما يلي القاعدة الذهبية وهي: لا تُقَدِّم على التحدث أمام الناس بخطبة أو بكلمة أو بعرض أو بمحاضرة... قبل أن تخطط وتحضر لما ستعرضه عليهم. وتذكر قوله تعالى: ﴿وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾ [الإسراء: ٣٦].

وتذكر أن الحقائق في الحديث الشفهي والأفكار تذهب دون رجعة، بخلاف النص المكتوب الذي يمكن للقارئ إعادة قراءة الجملة لفهمها.

ومن خلال خبرتنا في مجال التدريب على الإلقاء والتحدث أمام الناس لاحظنا وجود أخطاء شائعة ومشاركة يرتكبها المتدربون ويمكن إيجازها فيما يلي:

١- عدم تحديد الهدف من الحديث أو عدم وضوحه:

وهذا بلا شك يجعل الحضور يغادرون المكان وهم يتساءلون عن الرسالة التي كان يهدف المتحدث إلى توصيلها وما

هو المطلوب وما الغرض.

٢- عدم إشباع احتياجات الحضور وتلبية اهتماماتهم:

من الأسباب الأساسية في فشل الحديث أو العرض هو عدم تحديد الفائدة التي ستعود على الحضور نتيجة للاستماع لحديثك. حيث إنه غالباً ما يتساءل الحضور ويقولون: ما الذي يهمنا من هذا الموضوع، وعليك توضيح ما سيعود عليهم من فائدة.

٣- الحديث الطويل المحشو بالتفاصيل المملة:

ثبت أن محاولة إيراد كل ما قيل في الموضوع وما كتب عنه والإغراق في التفاصيل الطويلة يضيع النقاط الأساسية في الحديث وتصبح غامضة ومشوشة، مما يؤدي إلى أن يفقد الحضور التركيز والاهتمام بما تقول.

وفيما يلي مثال لتوضيح كيفية حدوث تلك الأخطاء:

افترض أنك تتجاذب أطراف الحديث مع صديق ما وقلت له: دعني أخبرك عن العشاء الذي تناولته ليلة البارحة في حفلة الزواج. فما هو هدفك من هذا الحديث؟ هل هدفك توضيح استمتاعك به؟ أو أن صاحب الدعوة مسرف أو أنه كريم أو بخيل؟ هل تريد إفهامه أن العشاء كان صحيحاً؟ أو هل الترتيب كان جيداً أو سيئاً؟ هل تريد تمضية الوقت فقط؟... هذه أهداف محتملة وحديثك بالكامل سيكون مقنعاً إذا كان هدفك من التحدث واضحاً. لكن ما الذي يهم صديقك فيما تناولته ليلة البارحة؟ هنا يجب أن توضح المردود أو الفائدة التي ستعود له من الاستماع إليك. ربما يكون هو قد سأل، أو لأنه يخطط لإقامة حفلة عشاء

في الأسبوع القادم، وعندها عليك إخباره بما سوف يستفيده من حديثك عنه. فمثلاً يمكن أن تقول: أن الصنف الفلاني كان رائعاً و عليك أن تقدمه وأن الصنف الفلاني كان من محل كذا و عليك شراءه لحفلك القادمة، أو أن الناس يرغبون في الأكل المنوع بدلاً من العشاء التقليدي، أو أن عدداً من الحضور كانوا كباراً في السن وتضايقوا من تقديم الأكل بشكل سفرة مفتوحة (بوفيه) . . . فتحددك لاستفادته من حديثك يجعله يصغي إليك بشكل أفضل. و تنتقل الآن إلى الحديث نفسه، هل ستحدثه عن أطباق الحلوى ثم عن السلطات ثم عن المشروبات ثم عن الطبق الرئيس . . . فهذا لن يكون ترتيباً منطقياً، ماذا لو قدمت تفاصيلاً كثيرة كأن تتحدث عن اللحم وعن فصيلة الخروف وطعامه ومن أين تم شراؤه وكيف أخضر وكيف ذُبِح . . . فسوف يكون حديثك مكتظاً بالتفاصيل المملة وسوف يضيع الهدف الرئيسي من الحديث. وإذا استغرقت ساعة للتحدث عن وجبة العشاء التي تناولتها أنت خلال ربع ساعة فسيكون حديثك طويلاً جداً ولا يتناسب مع الموضوع.

ربما يكون هذا المثال مناسباً للتحدث إلى شخص وتمضية الوقت معه لكنه لن يكون مناسباً إطلاقاً كحديث تقدمه لمجموعة من الناس على اعتبار أن لكل حديث أو عرض هدفاً تسعى لتحقيقه، وأن كل شيء يجب أن يصب في هذا الاتجاه وإلا أصبح الحديث مجرد تدفق للمعلومات بلا هدف أو خطة ودون مضمون ولا شكل.

وتشبه مرحلة إعداد الحديث برحلة تقوم بها، فكلما كان هناك تخطيط لهذه الرحلة زادت فرص النجاح وقلّت المفاجآت. فالتخطيط للرحلة يتطلب أن تحدد أولاً إلى أين ستذهب؟ وإلا لن

تصل إلى أي مكان. وكيف ستذهب؟ وما الأشياء المناسبة التي ستأخذها معك؟ وهل سيكون الجو بارداً وممطراً أو حاراً ومشمساً؟ فهذا له دور كبير في تحديد الأشياء المناسبة لطبيعة الرحلة، وإذا لم تعرف ذلك فقد تذهب إلى مكان بارد جداً أو حار أو ممطر وأنت غير مستعد له.

أي أن رحلتك في التحدث تقتضي أن تبدأ باتخاذ قرار بالقيام برحلة برية أو بحرية (موضوع الحديث)، ثم بتحديد مقصد الرحلة تماماً (هدف الحديث)، ثم بتحديد الطريق أو المسالك (النقاط التي تساعدك على تحقيق الهدف)، والأشياء المناسبة (وسائل العرض والإيضاح).

التخطيط المسبق الفصل الأول:

- اختيار الموضوع .
- تحديد الهدف .
- من هم الجمهور .
- المكان والوقت .
- المظهر الشخصي .

من أعظم الحواجز صلابة في العالم هو الحاجز بين تفكير شخص وتفكير شخص آخر، والإعداد المسبق يقلل ويحد من هذا الحاجز.

إن أهداف الأحاديث والعروض والكلمات والمحاضرات تختلف وتتنوع لكنها تتفق على أنها تحاول أن تجعل الحضور يستجيبون.

كيف تختار موضوع حديثك؟

لعل أول المهام التي يجب التخطيط لها هي اختيار الموضوع الذي ترغب في طرحه، وهنا يجد الإنسان نفسه أمام وضعين لا ثالث لهما: فإما أن يكون لديه الحرية في اختيار أي موضوع يرغب، وإما أن يكون ملزماً بموضوع معين.

الوضع الأول: توافر حرية الاختيار:

في بعض المناسبات أو التجمعات واللقاءات الاجتماعية تتاح الفرصة لك بأن تختار أي موضوع تتحدث فيه دون تقييد بموضوع معين، وعندما تتاح لك حرية الاختيار فهناك معياران ينبغي عليك وضعهما بعين الاعتبار عند بحثك عن موضوع تقدمه للناس وهما:

- 1- إشباع حاجات الناس: أبحث عما يهم الناس ويشبع حاجاتهم، فحينما يحضر مجموعة من الناس إلى المكان الذي ستقدم فيه حديثك أو كلمتك فإن لديهم احتياجات وتوقعات، وقد حضروا لسبب ما، ونجاحك سيعتمد على تحقيق أكبر قدر من

تلك الاحتياجات والتوقعات.

ولكي يكون حديثك مقبولاً لدى الحضور فينبغي أن تعطي مبرراً وسبباً وجيهاً لهم لكي يستمعوا لك. وعليك أن تدرك أن وقت الحضور أيضاً ثمين، فالمعتاد أن الحضور يفكرون بأنفسهم باعتبارهم بشر. وتأكد بأن كل فرد منهم يتساءل بينه وبين نفسه ما الذي يخصني من هذا الموضوع؟ وعليك أن تجيب على ذلك باختيار موضوع يهم أغلب الشريحة التي ستحدث أمامها وتعطيها مبرراً للاستماع.

حاول أن تضع نفسك في مكان الحضور، وتخيل أنك ستحضر هذا اللقاء أو الندوة أو الاجتماع فما الذي تهتم به؟ عليك أن تقف في صفهم وتنظر من زاويتهم، وتساءل باستمرار أثناء التحضير ما هي حاجاتهم؟ وما هي الفوائد التي سيجنونها؟ وما هي اهتماماتهم؟ اجعل ما تريد التحدث عنه ينال اهتمامهم وعنايتهم، أرهم كيف يستفيدون! هل سيوفرون المال والوقت؟ هل سيمنحهم صحة؟ وهذا ينقلك من التفكير والتركيز على ما يهملك إلى التركيز على ما يهم الجمهور. ويساعدك التفكير بهذه الطريقة أن تستهدف الجمهور الصحيح. فعلى سبيل المثال عندما يتحدث طبيب الأسنان لمجموعة من الآباء والأمهات عن تسوس أسنان الأطفال والوقاية منه، تختلف عن طريقة إعداده لكلمة سيلقيها في ندوة طبية خاصة بالأمراض التي تصيب الأسنان والحضور من الأطباء، فالكلمة الثانية ستكون أكثر علمية.

٢- التحمس: في الوقت نفسه يجب أن تختار موضوع أنت متحمس لطرحه، لما لذلك من فوائد عديدة فهو من جهة

ينسيك الارتباك والخوف من مواجهة الحضور، ومن جهة أخرى يعطي أدائك نكهة خاصة ويبعد أسلوبك عن الرتابة.

الوضع الثاني: الإلزام بالتحدث عن موضوع معين:

أحياناً تجد نفسك مضطراً للتحدث عن موضوع بعينه، وعلى سبيل المثال: حينما تُكَلَّف بالتحدث عن موضوع في مجال عملك، أو عن تخصصك، أو أن الندوة التي ستشارك فيها تدور حول موضوع بعينه، ففي هذه الحالة حاول أن ترفع درجة التحمس لديك لتعوض عن عدم إمكانية الاختيار، وذلك بالتفاعل مع هذا الموضوع بحيث يظهر تأثرك فيه وتستطيع نقله إلى الحضور.

تحديد الهدف

إن الحديث هو رحلة ذات هدف ولا بد من رسمها على ورق، وإن الشخص الذي يخرج دون تحديد وجهته لن يصل إلى أي مكان. ديل كارنيجي

كم من المرات جلسنا نستمع لكلمات طويلة ولكن دون أن نفهم مغزاها!! لأن المتحدث يأتي بالفكرة ثم يناقضها، أو يقدم الموضوع دون ترتيب منطقي لتسلسل الأفكار، أو قد يطرح فكرة معينة ثم ينتقل إلى أخرى ويعود مرة أخرى للفكرة الأولى، لأنه تذكر نقطة نسي ذكرها سابقاً، أو قد يغرق في تفاصيل دقيقة تخرج به عن صلب الموضوع... والسبب الرئيس لفشل المتحدث في التركيز على موضوعه هو عدم وضوح الهدف من الكلمة أو العرض في ذهنه، مما يجعل المستمعين يتساءلون عن

الرسالة والمغزى من هذا الحديث. وحتى تتجنب حدوث مثل هذا الخلط العجيب ينبغي عليك تحديد هدفك الذي تسعى إلى تحقيقه من تقديم حديثك أو عرضك أو محاضرتك.

فالهدف هو الذي جعلك تتحدث للحضور أصلاً وهو وجهتك، فإذا لم تعرف أين تذهب فمن باب أولى أن المستمع لن يعرف ذلك! ولا يمكنك التحدث عن جميع جوانب الموضوع في حديث واحد وفي وقت محدود. وبمعنى آخر أنه ليس من المناسب إدخال كل فكرة تدور في ذهنك عن الموضوع الذي ستحدث عنه، وقد تسأل لماذا؟ فنجيبك بالقول أنك إذا حاولت إيراد كل الأفكار مرة واحدة فإن الحضور في الغالب لن يخرجوا بشيء، وخير لك تركيز الموضوع في أفكار مشوقة محددة تصب جميعها في الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه من حديثك بدلاً من تشتت تركيزهم. إن ثورة المعلومات جعلت الموضوعات متشعبة ومتنوعة، ولن تتمكن من الاختيار من بين هذه الكمية الهائلة من المعلومات ما لم تحدد ما تريد أن توصله للحضور. عند تحديد هدفك من الحديث فإنه سيعمل تماماً مثل الخريطة الاسترشادية التي تجعلك تختار ما يناسبه من أفكار، ويكون الحديث مركزاً دون إضاعة الوقت في أفكار ليست ذات صلة بالحديث. وتذكر أنك تقدم حديثاً ضمن وقت محدد ولست تقدم أطروحة ماجستير أو دكتوراه، وكما قيل: فإن الرسالة الحقة هي ما يتذكره المتلقي لا ما تتفوه به أنت.

إن معرفة الهدف أمر أساسي فهو الذي يعطيك إحساساً واضحاً باتجاهك ويساعدك على التركيز على الموضوع واستبعاد

الأفكار والمعلومات الزائدة. وما لم تكن محدداً بما تريد من حديثك ولا تستطيع كتابته في جمل قصيرة فإن المستمع لن يفهم حديثك، وسيقوم البعض بالتكهن بموضوع الحديث، والبعض الآخر يشرد بفكره في موضوعات أخرى بعيدة عما تتحدث عنه، لذلك عليك قبل البدء بالإعداد لحديثك أن تحدد هدفك بشكل دقيق، وألا تكتفي بالأهداف العامة الواسعة، وأن تكتبه أيضاً ليكون حاضراً دائماً أمامك في مرحلة الإعداد.

حدد بالضبط ماذا تريد من الحضور: اسأل نفسك: ماذا أريد منهم أن يعملوه، أو يشعروا به، أو يقتنعوا به أو يعرفوه؟ لماذا تقدم هذا الحديث؟

- هل ترغب في إفهامهم شيئاً معيناً؟ ما هو هذا الشيء؟

- هل ترغب في إقناعهم؟ بماذا؟

- هل ترغب في إمتاعهم؟ بماذا؟

- هل ترغب في قيامهم بعمل ما أو تنفيذ شيء ما؟ حدده؟

- هل ترغب في تحفيزهم؟

- هل ترغب في تعليمهم؟

بعبارة أخرى ما الذي يجب على الحضور امتلاكه أو معرفته أو فعله أو القيام به أو الاقتناع به بعد الانتهاء من الاستماع إلى حديثك؟ حدد بدقة ما تريد؟

يقول تعالى: ﴿أَمَّن يَمْشِي مَكْبًا عَلَىٰ وَجْهِهِ أَهْدَىٰ أَمَّن يَمْشِي سَوِيًّا عَلَىٰ صِرَاطٍ مُّسْتَقِيمٍ ﴿٢٢﴾﴾ [تبارك: ٢٢].

من هم الجمهور

لقد أشرنا - في الفقرة الخاصة باختيار الموضوع - إلى أهمية اختيار موضوع يهم الحضور ويشبع حاجاتهم ورغباتهم، ولكي تعرف ذلك يجب أولاً أن تعرف وتحدد نوعية هؤلاء الحضور. وكلما عرفت حضورك أكثر زادت سيطرتك وتأثيرك فيهم، لأن قدرتك على التواصل معهم تعتمد على حجم معرفتك بهم. وضع في حسابك أنه لا يوجد حديث أو عرض واحد يصلح لكل الجماهير والأماكن والمواقف والظروف. فلا بد أن تقوم ببناء حديث محدد مخصص لجمهور معين، ولمناسبة معينة، ويسعى لتحقيق هدف معين.

هناك العديد من العناصر المتعلقة بالحضور التي ينبغي الإحاطة بها عند البدء بإعداد الحديث نظراً لأهميتها في تنظيم حديثك، واختيار وسائل العرض والعبارة والأمثلة المناسبة ومن ثمّ التأثير فيهم. على سبيل المثال:

ما هي معلوماتهم: من هم الحضور وما هي اهتماماتهم؟ وما هي خلفياتهم عن الموضوع؟ إذا كان لديهم خلفية عن الموضوع فما هو مصدر معلوماتهم؟ وتذكر أن أحد الأخطاء الشائعة هو الاستغراق في التفاصيل والمسائل الفنية. ومعرفة هذه البيانات عن الجمهور يسهّل لك عملية الإعداد. فمثلاً إذا كان لدى الحضور معلومات عن موضوعك فينبغي عليك التعمق في الموضوع أكثر، والتركيز على أحدث المستجدات دون الحاجة إلى الإسهاب في العموميات أو التمهيد أو الإغراق في التفاصيل غير الضرورية. وهذا بخلاف عدم وجود معلومات مسبقة لديهم مما

يتطلب التمهيد وضرب الأمثلة لتسهيل الفهم، وأن تتجنب المصطلحات الفنية. إن تحليل معلومات الجمهور المستهدف عن موضوع الحديث يسهل عليك عملية اختيار ما يحتاجون إلى معرفته واختيار الوسيلة المناسبة لتوصيل هذه المعلومات لهم. ويمكن الحصول على معلومات عن الحضور من خلال الوسائل الآتية:

* توزيع نماذج مسبقة عليهم تشتمل على خلفية عامة عن الحضور وتأهيلهم وتخصصاتهم ومهنتهم ومعلوماتهم عن الموضوع...

* الاستفسار من المنظمين والرعاة للمحاضرة أو الندوة.
* الاستفسار من متحدثين آخرين سبق لهم التحدث أمام الحضور نفسه.

* الاطلاع على قائمة أسماء الحضور والتحدث مع عينة منهم والتعرف على توقعاتهم بشأن موضوعك.

عددهم؟ عدد الحضور عنصر مهم لدوره الكبير في الإعداد، فمثلاً الحضور القليل في حدود العشرين في الغالب يكون تركيزهم أكثر من العدد الكبير الذي يسهل على الفرد الجالس بينهم أن يكون شارد الذهن، مما يتطلب أن يكون الحديث أكثر إثارة وأكثر احتواء لعناصر تشويق وفكاهة، وأكثر إثارة لدوافعهم وعواطفهم، وفرق آخر وهو إمكانية استخدام وسائل إيضاح معينة لعدد قليل من الحضور لسهولة إطلاعهم عليها تختلف عن وسائل إيضاح أخرى تستخدم لعدد كبير.

أعمارهم وثقافتهم: روى الديلمي عن النبي ﷺ أنه قال: «أمرنا معاشر الأنبياء أن نحدث الناس على قدر عقولهم» ولنا في رسول ﷺ أسوة حسنة، فطريقة إعداد موضوع لمجموعة من الفتيان تختلف عن طريقة إعداده لجماعة من الرجال، كما أنها تختلف أيضاً طريقة الإعداد وفقاً لمستوى ثقافة الحضور، فالشريحة المثقفة تحتاج للتأثير فيها الاستعانة بالأدلة والبراهين والأمثلة وأقوال العلماء، واستخدام المنطق، وربط الأسباب بالنتائج، وهي بهذا تختلف عن طريقة التأثير في شريحة العوام.

أنماط المستمعين

لعلك تدرك من خلال تجاربك السابقة أن أذواق الناس وتفضيلاتهم مختلفة ومتنوعة، فقد تروي قصة مؤثرة تشد كامل انتباه فرد ما، بينما هذه القصة نفسها تكون مملة لفرد آخر، ويستجيب شخص ما لرسالة معينة في حين لا يستجيب لها آخر، فلماذا هذا الاختلاف؟

لقد سبق الإشارة في الفصل الأول، عندما تحدثنا عن الخريطة الذهنية إلى وجود عدد من المرشحات والبرامج العقلية، وأنماط التفكير وعاداته التي لها دور كبير في تنظيم الخبرات والتجارب وتلقي الرسالة وتغييرها وتعديلها والتحكم فيما نوجه إليه انتباهنا وطريقة فهمنا لخبراتنا وتجاربنا، وأشرنا كذلك إلى أن منافذ العقل على العالم هي الحواس الخمس ويختلف الناس في تفضيل حاسة على أخرى، وهذا الاختلاف يسري أيضاً على البرامج العقلية، بحيث يمكن القول أن كل فرد يختلف عن غيره في

طريقة معالجته للبيانات الواردة له عن طريق حواسه الخمس.
إن أحد الأخطاء الشائعة بين المتحدثين هو تصنيف الحضور
وكانهم على نمط واحد، والاعتقاد بأن ما يقنع المتحدث نفسه
ويؤثر فيه سوف يحدث التأثير نفسه في المتلقي، وهذا وهم كبير!
فالناس خليط من أنماط مختلفة ومتنوعة، وما يشد نمط ويؤثر فيه
قد لا يؤثر ويشد نمط آخر، والناس لا يستجيبون للمنبه نفسه
بالاستجابة نفسها.

وسنحاول فيما يلي توضيح الأنماط الغالبة للحضور التي
ينبغي عليك أخذها بعين الاعتبار عند إعداد حديثك حتى تضمن
التواصل مع أكبر عدد منهم.

أولاً: الأنظمة التمثيلية:

سبق الإشارة إلى أن منافذ العقل على العالم هي الحواس
الخمس التي من خلالها تُجمَع المعلومات من العالم الخارجي.
ولكل حاسة من هذه الحواس ما يقابلها من نظام داخلي كالمرآة،
ويختلف الناس فيما بينهم من حيث الاعتماد على حاسة معينة
وتفضيلها بشكل أكبر على بقية الحواس، ويكون تأثيره بالمعلومات
المستقاة عن طريق هذه الحاسة أكبر من بقية الحواس. صحيح أن
كل واحد منا يستخدم هذه الحواس إلا أن كل فرد يفضل حاسة
على غيرها أو نظام غالب على ما سواه.

ويقسم المستمعون وفقاً لعلم البرمجة اللغوية العصبية إلى
ثلاثة أنماط تسمى «الأنظمة التمثيلية» وفق الآتي:

١ - النمط الصوري (البصري): وهذا النمط من الناس يميل إلى

رؤية العالم من خلال الصور، وترتبط عملية التذكر لديهم بتجسيم الصور، ويحبذون التفكير بالصور، ويتمكن بسهولة من تصور الأشياء، ويخزنون المعلومات الواردة له كصور. ويمكن التواصل مع هذا النمط والتأثير فيه وبناء ألفة معه من خلال استخدام نظام التعبير البصري، مثل الصور ووسائل الإيضاح واستخدام الكلمات الصورية والكلمات التي تعبر عن الأشكال والألوان والقصص والأمثلة والتشبيه وتصور الموضوع.

٢ - النمط السمعي: ويفضل هذا النمط الاستماع ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ، ويتميز حديثهم بالإيقاع ويعتني بما يقول ويضطرب للصوت وتنويعه ويمتلك أذن حساسة جداً وينزعج عند التحدث على وتيرة واحدة، ويخزن المعلومات الواردة له من الخارج بأوصاف كلامية سماعية، ويمتلكون القدرة على إعادة معظم ما يقال لهم. وللتأثير في هذا النمط والتواصل معه واستمالته عليك استخدام بعض الكلمات السماعية، واستغلال طاقات الصوت من خلال تجنب الحديث ذي الإيقاع الرتيب وذلك بتنويع نبرة الصوت وتغيير معدل إيقاع الحديث، والتشديد على بعض المقاطع المهمة لتمييزها عما قبلها وعما بعدها.

٣ - النمط الحسي: وتكون استجاباتهم بشكل أكثر للمشاعر. ويمتاز هذا النمط بأنه عاطفي يعتمد كثيراً على الأحاسيس والمشاعر ويتجاوبون مع ردود الفعل الجسمانية واللمس، ويرتبط التذكر عندهم بالحركة وينصب اهتمامهم على كيفية الإحساس

بالأشياء، ويمكن التواصل معهم من خلال استخدام خطاب المشاعر، وإظهار العاطفة والمشاعر كال بكاء في مواقف الحزن، والألم والغضب في المواقف الداعية لذلك والحماسة. ويوضح النموذج الآتي النظم التعبيرية وفقاً للأنظمة التمثيلية:

نماذج للنظم التعبيرية وفقاً للأنظمة التمثيلية

الكلمات والعبارات التي تدل على النظام الغالب على الفرد

النمط الحسي	النمط السمعي	النمط الصوري (البصري)
يستخدم غالباً مفردات ذات صلة بالمشاعر والأحاسيس مثل: شعور، إحساس، معاناة، خشن، ناعم، سرور، حزن، غضب، خوف مثال لعباراته: عديم الإحساس، يسيطر على نفسه، هل تفهم ما أقول، يحتفظ بهدوء أعصابه، لا أحب... لست متأكدًا، نظرة عميقة	يستخدم غالباً مفردات ذات صلة بحاسة السمع مثل: يسمع، ينصت، يتناغم، سكوت، يرن، نغمات مثال لعباراته: أسمع ما تقول، ينصت باهتمام، يعبر بوضوح، يدعو إلى	يستخدم غالباً مفردات ذات صلة بحاسة البصر مثل: يشاهد، ينظر، يظهر، يرى، يعرض، ينير، يتخيل، يتصور، رؤية مثال لعباراته: أرى هدفك، أريدك أن تلقي نظرة على...، لا أتصور أنه... يبدو لي في منتهى الوضوح، في ضوء
مثال: يقول المتنبّي وأمر مما فر منه فراه وكقتله أن لا يموت قتيلاً المفردات تحمل كتلة من المشاعر والأحاسيس وتشد انتباه النمط الحسي	مثال ^(٢) : يقول الشاعر أبي القاسم الشابي: ودمدت الريح بين الفجاج وفوق الجبال وتحت الشجر وأطرقت أصغني لقصف الرعود وعزف الرياح ووقع المطر المفردات هنا كلمات سماعية	مثال ^(١) : يقول بشار بن برد كأن مثار التبع فوق رؤوسنا وأسيافنا ليل نهاوى كواكبه مفردات بيت الشعر عبارة عن صور مجسمة تشد انتباه هذا النمط

(١) التكريتي، د. محمد. آفاق بلا حدود، كنده للنشر والتوزيع، ص ٥٨ .

(٢) نفس المرجع، ص ٧٦ .

مثال توضيحي لوصف فندق:

النمط الحسي	النمط السمعي	النمط الصوري (البصري)
أول ما تشعر به هو الدفء في حجراته وكذلك في تعامل العاملين فيه، وسوف تشعر بالفخامة منذ دخولك إلى البهو وتحس بالراحة في أسرته المريحة وتنعم بالنوم والاسترخاء بالتمدد عليها	يمتاز بموقعه في حي هادئ وشارع قليل الضوضاء، وتستطيع من نافذة غرفتك سماع أصوات تغريد الطيور وحفيف أوراق الأشجار وخرير المياه في النوافير المحيطة به، وسوف تحصل على الهدوء والسكينة	رائع المنظر يطل على حديقة ذات أشجار وأزهار، وتستطيع رؤية الطيور بألوانها الزاهية، وبهو الفندق عبارة عن تحفة فنية، أما الغرف فذات ألوان متناسقة مع الأثاث واللوحات...

ثانياً: أنماط الناس وفقاً للنشاط والتفكير

لكل إنسان مدخل يغلب عليه ويمكن التأثير عليه من خلاله ويستجيب وفقاً له، ومن ثمَّ يسهل تغييره وإقناعه، وينقسم الحضور إلى ثلاثة أقسام:

أ - النمط الفكري: يعتمد هذا النمط من الناس على عقولهم في اتخاذ القرارات، ولا يقتنعون إلا بالأدلة العقلية والمنطقية والاستشهاد بالبراهين والإثباتات والإحصاءات وأقوال العلماء.

ب - النمط السلوكي: يحتاج هذا النمط من الحضور إلى تقديم البرامج العملية والخطط والممارسة ولغة الحركة حتى يستجيب ويتأثر.

ج- النمط الشعوري: وأصحاب هذا النمط يعتمدون على مشاعرهم وعواطفهم في اتخاذ القرارات ويستجيبون للحديث الحماسي المشحون بالعاطفة.

ثالثاً: البرامج العقلية وعادات التفكير

تختلف تفضيلات الناس للطرق التي يستجيبون إليها وفقاً لأنماط وعادات التفكير لديهم. إن استجابتك لمحفز معين يختلف عن استجابة شخص آخر، على اعتبار أن البرامج العقلية أو أنماط التفكير تعمل على توجيه التركيز والانتباه، وتكون بمثابة مرشحات لما تراه وتسمعه وتحس به. وهناك العديد من البرامج العقلية التي لها علاقة بشد انتباه الحضور والتواصل معهم، ومنها:

١- برنامج الإجمال والتفصيل: يميل أصحاب البرنامج الإجمالي إلى التركيز على الصورة الكلية، وعلى العموميات وتصور الفكرة ككل والاتجاه العام، ويفضلون رؤية النظام أو الحديث بصورته الكلية ليتمكنوا من تحديد موقعهم ودورهم فيه، وللتأثير فيهم ينبغي تقديم الصورة الكلية للحديث، ولذا ننصح دائماً بأن يلي المقدمة ما يسمى بجدول الأعمال؛ وهو توضيح محاور حديثك أو كلمتك، كما أن تقديم الملخص الذي يلي متن الحديث يعتبر أيضاً تواصلاً مع أصحاب هذا البرنامج. أما أصحاب برنامج التفصيل فهم ينشدون إلى التفاصيل والخطوات، ويجدون صعوبة في تصور الموضوع بالكامل ولديهم القدرة على إقامة روابط بين الأجزاء، ولضمان استمالتهم فإنه يجب عليك تقسيم متن الحديث إلى أفكار محددة وتوضيحها وتقديم التفاصيل والخطوات والأمثلة التوضيحية لكل فكرة.

٢- برنامج الاقتراب (المندفع) والابتعاد (الحذر): ينقسم الحضور من حيث الدوافع والحوافز إلى قسمين: فبعض الأشخاص يتحرك ويتحفز بالشواب والمكافأة، وآخر يتحرك خوفاً

من الألم والعقوبة. ولذلك فإن القرآن الكريم ذكّر الناس بالثواب تارةً وبالعقاب تارةً أخرى، وعليك أن تستخدم هذا الأسلوب فتلجأ إلى ذكر الإيجابيات المترتبة على قيام الحضور بتنفيذ ما تريده بالتركيز على تحقيق الإنجازات والمكاسب المتحققة للتواصل مع أصحاب برنامج الاقتراب. أما أصحاب برنامج الابتعاد فإنهم يلاحظون ما يتجنبونه ويحرصون على التخلص مما لا يحبون، ويخشون الألم والعقوبة، ولذا عليك إيراد السلبيات المترتبة على امتناع الحضور من القيام بما هو مطلوب منهم وابتحث عما يحتاجون إلى تجنبه، واشرح ما قد ينجم من مشكلات. وبعبارة أخرى احرص على أن تتطرق في حديثك إلى ذكر الإيجابيات والمكاسب وفي المقابل السلبيات والخسائر لضمان التواصل مع كلا النمطين.

وفي حديثك حاول أن تأخذ بعين الاعتبار مخاطبة هذه الأنماط، بحيث تقدّم لكل نمط ما يناسبه لضمان التواصل مع الجميع.

وبذا يتضح لك أن أنماط الناس مختلفة وما قد يؤثر في نمط منهم ليس بالضرورة أن يؤثر في نمط آخر، مما يستدعي أن يكون حديثك منوعاً بما يضمن التواصل مع أغلب أنماط الحضور.

ملخص نموذج الأنماط

النمط	أسلوب التواصل معه
البصري	الاستعانة بوسائل الإيضاح وتفعيل لغة البدن وتقديم أمثلة تصور الوضع واستخدام مفردات صورية.
السمعي	تنوع الصوت والتشديد على المقاطع المهمة وتغيير معدل سرعة التحدث وتغيير نغمة الصوت واستخدام مفردات سماعية.
الحسي	إظهار العاطفة والحماسة والتفاعل مع الموضوع واستخدام مفردات ذات صلة بالمشاعر والأحاسيس.
الفكري	تقديم الأدلة العقلية والمنطقية والاستشهاد بالبراهين والإثباتات والإحصاءات وأقوال العلماء.
السلوكي	تقديم البرامج العملية والخطط والممارسة ولغة الحركة.
الإجمالي	تقديم جدول الأعمال بعد المقدمة وتلخيص الحديث بعد المتن وقبل الخاتمة.
التفصيلي	تقسيم الموضوع إلى أفكار محددة وشرح كل فكرة من هذه الأفكار وتوضيح الخطوات وتقديم التفاصيل.
الاقترابي	التركيز على الإيجابيات وما سوف يتحقق.
الابتعادي	التركيز على السلبيات وما يترتب من نتائج غير مرغوبة عند عدم القيام بما يطلب.

المكان والوقت :

يتحكّم هذين العاملين في طريقة إعدادك لكلمتك!

أين؟ ومتى؟

أين ستحدث؟ يعتبر معياراً مهماً من المعايير التي تُبنى عليها عملية الإعداد. هل ستلقي في مسجد أو في قاعة بمركز تدريب، أو في فندق، أو في قاعة بجهة عمل، أو في منزل، أو في مسرح، أو في مطعم، أو في الهواء الطلق...

هل للمكان دور في طريقة الإعداد؟ نعم! لأنه ينبغي التخطيط للحديث بما يتناسب مع الموقع ومدى ما يتوافر فيه من الوسائل البصرية والسمعية والإيضاحية. ويفضل أن تشاهد الموقع الذي ستلقي فيه وطريقة تنظيم المقاعد وهل يمكنك إعادة ترتيبها لما يتناسب مع تقديم حديثك، وطلب بعض الوسائل التي تحتاج إليها. إن معرفتك بالموقع وزيارتك له يمدّانك بمعلومات مهمة جداً لعملية إعداد حديثك وما تحتاجه للإلقاء كلمتك مثل: منبر، حاسب آلي، جهاز عرض شرائح، لاقط صوتي... إلخ.

متى؟ الإجابة عن هذا السؤال مهم لأنه يتحكم أيضاً في طريقة إعدادك!!

فإذا كنت ستحدث في الصباح الباكر فاحرص على أن يكون حديثك موجزاً وبلغاً، وتذكر أن الحضور قد استيقظوا مبكرين، وسيكون أمامهم عمل يوم كامل، أما إذا كنت ستحدث في مأدبة عامة فإن الحضور يكونون في مزاج جيد ويرغبون البقاء كذلك فلا تفسد عليهم مزاجهم بالإطالة في إيراد التفاصيل المملة البديهية.

ومن جهة أخرى؛ ما هو التاريخ المحدد لتقديم حديثك وهل لديك وقت كافٍ للإعداد والتحضير والتمرّن؟ والنموذج الآتي يساعدك في جمع معلومات عن الحضور وتحديد الهدف من الإلقاء بدقة.

نموذج جمع معلومات عن الحضور وتحديد الهدف

م	السؤال	إجابات مساعدة	الإجابة
١	ما هو هدفك من تقديم الحديث؟ ما الذي ترغب منهم: الاقتناع به أو فهمه أو القيام به بعد سماعهم لحديثك؟	إقناعهم ب... تحفيزهم ل... إفهامهم ب... إمتاعهم... قيامهم ب... توصيل معلومات لهم عن...	
٢	ما نوع الحدث؟	ندوة عامة، مؤتمر، حفل، اجتماع عمل، تسويق، بحث، منتدى، إعلان تجاري، استضافة، خطبة، كلمة.	
٣	ما هو المكان؟ ما نوع التجهيز المتاح استخدامه؟ وما نوع الوسائل البصرية والسمعية؟	مسجد، قاعة، فندق، جهة عمل، منزل، منبر، حاسب آلي، جهاز عرض شرائح البوربوينت، ميكرفون.	
٤	ما هو الزمن المخصص لك؟ ومتى ستقدم الحديث؟	هل هو محدد بدقة؟ هل سيسمح لك بتجاوز هذا الوقت؟ هل هناك وقت لمداخلات الحضور وتلقي الأسئلة؟	
٥	لماذا طلب منك التحدث؟ وما هي الخبرة التي تمتلكها ويريد الحضور الاستماع إليها؟	جزء من طبيعة عملك، تخصصك، هواية، مركزك الاجتماعي، مركزك الوظيفي، تدريب.	
٦	هل أنت المتحدث الوحيد؟ أم أن حديثك جزء من حدث أكبر؟	من هم المتحدثين الآخرين، وما هي موضوعاتهم؟ هل هي مماثلة لموضوعك؟ أو مخالفة أو منافسة له؟ ما ترتيبك على جدول الأعمال؟	
٧	من هم الحضور؟ وما هي النسب للحضور المختلط؟	نساء، رجال، شباب، أطفال، مختلط، نسبة الرجال للنساء أو للشباب.	

م	السؤال	إجابات مساعدة	الإجابة
٨	هل هي شريحة منسجمة؟	موظفون حكوميون، عسكريون، رجال أعمال، طلبة علم، مهندسون، فنون، زبائن ...	
٩	ما هو المستوى الثقافي لهم؟	المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الدين والطائفة، شريحة مثقفة، شريحة متخصصة، شريحة متدنية التعليم، شريحة مختلطة.	
١٠	كم عدد الحضور المتوقع؟	شخص أو شخصان، آحاد، عشرات، مئات الأشخاص	
١١	ما هو سبب حضورهم؟	تلقي معلومات، استمتاع، تثقيف، مناقشة	
١٢	ما هي احتياجاتهم ورغباتهم بالنسبة لموضوع حديثك؟ ماذا يريدون؟	معلومات عامة، معلومات محددة، مهارات معينة،	
١٣	ما هي الفوائد التي ستعود على الحضور؟ وكيف يحقق حديثك استفادة الجمهور؟	هذا مهم لكم لأنكم ستحققون...، وهذا يعني أنكم ستتجنبون...، وهذا يعني أنكم ستربحون...	
١٤	خبرتهم وخلفياتهم عن الموضوع؟	لا معلومات لديهم! معلومات بسيطة، متوسطة، معلومات متوسطة، معلومات مرتفعة، معلومات متفاوتة (ما هي المعلومات الأكثرية).	
١٥	ما هي معلوماتهم عنك؟ وما هو رأيهم عنك كمتحدث؟	لا يعرفونك، معرفة بسيطة، معرفة كبيرة، سبق لك التحدث لهم	

المظهر الشخصي

تجدر الإشارة إلى البحث الذي أجراه البروفسور ألبرت مهرباين عام ١٩٦٧م المؤكد لأهمية الاتصال المرئي من خلال لغة البدن والصورة الجسدية والتي يصل تأثيرها على المتلقين إلى (٥٥%)، على اعتبار أن الانطباع الأول أعظم أثراً في النفس،

وأول انطباع للجمهور عنك سيكون من خلال صورتك الجسدية والتي يمكن لها أن تدعم عملية كسب ثقتهم. فعندما نقابل أشخاص للمرة الأولى فإننا نركز في الغالب على هيئتهم، ونمعن النظر إلى ملابسهم، ونصغي لأصواتهم.

يصدر عدد كبير من الناس أحكامهم على الآخرين من خلال المظهر الخارجي وخاصة الملابس التي يرتدونها اعتقاداً منهم أنها تظهر المبادئ الشخصية التي يؤمن بها الفرد. فقد توحى ملابسك بهيبتك ونفوذك وكفاءتك. ألا تلاحظ أن الطبيب عندما يلبس المعطف الأبيض ويضع السماعة يجعل المريض يثق به بشكل أكبر مما لو كان يلبس فقط الثوب أو البدلة. كذلك لبس القضاة وخطباء الجمعة والمشايخ للمشالح له هبة ووقار، ولبس القضاة - في بعض الدول الغربية - شعراً مستعاراً أيضاً مجعداً يعطي شعور للحضور بالعدالة كما يلاحظ على المصورين المحترفين أنهم يركزون على تصوير زوايا تظهر الملامح الحسنة للمشاهير.

بما أنك ستقف وتحدث أمام مجموعة من الناس وستكون تحت المجهر، فأنت تشبه إلى حد كبير العريس الذي ينبغي أن يكون أنيقاً. ولذا لا بد أن يكون المظهر مناسب تماماً للحدث، لأن للمظهر تأثيراً إيجابياً على ظهورك ووقوفك أمام الحضور.

وعليك التخطيط لعملية ظهورك أمام الناس، بأن تكون الملابس نظيفة ومتناسقة ومناسبة للحدث. وإذا كنت تحتاج للنظارات فلا بأس من لبسها لكن إحذر من العبث بها بيديك، والأفضل الاستغناء عنها ما أمكن بحيث يستطيع الحضور رؤية حركة عينيك.

العثور على الأفكار: الفصل الثاني:

يشمل:

أولاً: جمع المعلومات:

- استخدام خريطة تدفق الأفكار.

- عناقيد الأفكار.

ثانياً: ترتيب وتنظيم الأفكار.

ثالثاً: العناوين الجذابة والتنقل الاحترافي بين الأفكار.

أحتاج أسبوعاً لإعداد حديث مدته عشر دقائق، وثلاثة أيام لحديث مدته خمس عشرة دقيقة، ويومين لحديث مدته نصف ساعة، وإذا كنت سأحدث لمدة ساعة فأنا جاهز الآن. «ودرو ولسن»

أولاً: جمع المعلومات:

ماذا ستقول للحضور؟

وهي عملية العثور على الأفكار الإبداعية التي ستكوّن محاور حديثك الرئيسية. حيث ستقوم بالتنقيب عن الأفكار التي ستقدمها وبعد ذلك تنظمها وتقسّمها - حسب الحاجة - إلى أفكار فرعية ومدعماً إياها بالأمثلة والبراهين المؤيدة لوجهة نظرك.

من الأخطاء الشائعة التي لاحظناها على كثير من المتدربين قيامهم بكتابة الأفكار مباشرةً على شكل جمل كاملة وتنظيمها وترتيبها في وقت واحد. وهذه الطريقة تحرم الفرد من أهم قدراته الإبداعية، لأنها طريقة تقليدية تمنع رؤية هيكل الحديث بالكامل وتقطع عملية تداعي الأفكار وجلبها.

يرى العلماء أن المخ ينقسم إلى جانبين: الجانب الأيمن ويتحكم في العمليات الإبداعية، حيث يرتبط بالأفكار والمفاهيم والخيال وأحلام اليقظة والأنشطة الفنية، وهو لا يعمل بشكل خطي بل يتنقل بين الأفكار المختلفة متتبعاً علاقات وروابط يستحيل تفسيرها بشكل منطقي. أما الجانب الأيسر من المخ فيتحكم في العمليات المنطقية والترتيب والتتابع والتصنيف والتحليل والأنشطة الفكرية والعملية ويعمل بشكل خطي.

ويقول توني بوزان في كتابه (The Power of Creative Inteligence) قوة الذكاء الإبداعي): أن نسبة (٩٩٪) من الناس يسجلون ملاحظاتهم على شكل الكلمات المعتادة في الجمل والعبارات، ويتم تدوينها على شكل خطوط طويلة مستقيمة، وتكتب بلون واحد مما يجعل الأمر يسير على وتيرة واحدة وهو ما يؤدي إلى إملال الذهن، كما أن عقل الإنسان لا يفكر وفقاً للنمط الكتابي بشكل خطوط طويلة، ومما يُقيّد استخدام كلاً جانبي العقل وبالذات الأيمن، ويمنع عملية تداعي وجلب الأفكار. بل يفكر بطريقة متوهجة كما هو مبين في الشكل التوضيحي:



وخير دليل على ذلك هو عندما يريد شخص الذهاب لمكان جديد فسيكون الشرح على الخريطة أسهل بكثير من الوصف الكلامي أو الكتابي.

كيف تستخدم الخريطة الذهنية (الشبكة)؟

أفضل طريقة للعثور على أفكار إبداعية جديدة وغير مسبقة أو إعادة تنظيم لأفكار قديمة بطريقة جديدة هو استخدام ما يسمى

- بالشبكة أو الخريطة الذهنية، وهذه الطريقة تحقق المميزات الآتية:
- ١- تمكن العقل من توليد الأفكار الجديدة وتفريغها إلى أفكار فرعية... وهكذا، بحيث يتم جلب الأفكار ويتولد عنها أفكار أخرى في عملية مستمرة لا نهائية، والنظر كذلك للفكرة الواحدة من عدة زوايا وجوانب.
 - ٢- يمكن النظر إلى هيكل الحديث بالكامل في صفحة واحدة، ورؤية كل الأفكار وهي معروضة بشكل إجمالي من خلال التعبير عن كل فكرة بكلمة واحدة أو رمز أو صورة بحيث تبدو جميع هذه الأفكار بشكل واضح، وهذا يمكن من معرفة الجوانب التي أغفلت ودمج الأفكار المتشابهة.
 - ٣- إمكانية الربط بين تلك الأفكار والهدف، بحيث يتم إعداد حديث مركز حيث تتمحور جميع الأفكار حول الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه من حديثك.
 - ٤ - تسهّل فرز الأفكار وترتيبها في نسق متناسب مع الموضوع.
 - ٥- الاستخدام الأمثل للمخ من خلال استخدام جانبي العقل (الأيمن والأيسر) في استنباط أفكار أصيلة.
 - ٦- تتيح إمكانية الاستعانة بالمعلومات المخزنة في العقل الباطن.
 - ٧- تسهّل استخدام عملية العصف الذهني «استشارة العقل».
 - ٨- إيجاد علاقة وروابط بين الأفكار المختلفة.
 - ٩- تزيد القدرة على التركيز واسترجاع المعلومات.
- إن هذه الطريقة الرائعة تشبه وضع جميع مكونات جهاز ما على الطاولة قبل القيام بتجميعها وتركيبها لتصبح آلة أو جهازاً

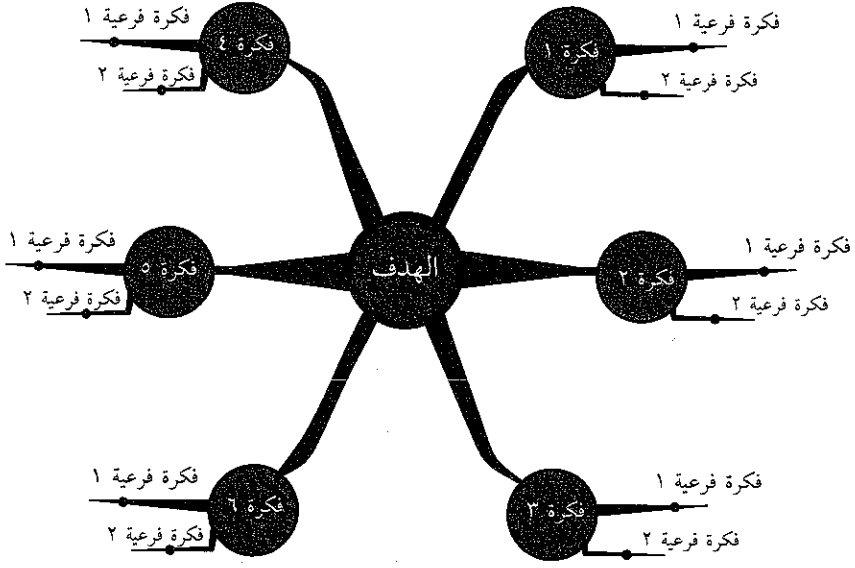
متكاملاً، فوضع جميع المكونات والمواد الخام الخاصة بالجهاز على الطاولة أمامك يجعلك تنظر إليها جميعاً وتتعرف على الارتباطات التي بينها، وتسهّل بذلك عملية التركيب، وكذلك الحال في تجميع الأفكار فوضعها جميعها على ورقة واحدة، وبسطها أمامك يتيح لك رؤيتها جميعاً، ورؤية هيكل الحديث والصورة الكلية واكتشاف الجوانب المغفلة ويسهل ترتيب وتنظيم الحديث ومعرفة ما يأتي أولاً من الأفكار وما يأتي ثانياً . . . وهكذا. بينما الطريقة التقليدية تشبه من يأخذ كل جزء ويركبه مباشرة مع الجزء الثاني الذي سبق استخراجها، ثم يفاجأ بوجود قطع كان يفترض تركيبها قبل ذلك أولاً، كما أن تسجيل الملاحظات بالطريقة التقليدية على شكل كلمات في جمل وعبارات بخطوط طويلة مستقيمة يجعلك تركّز فقط على الفكرة المعروضة، لأنها تحجب وتخفي الأفكار الأخرى مما يحرمك من تكوين صورة كاملة عن الحديث لجميع جوانبه.

خطوات إعداد الشبكة أو الخريطة الذهنية:

الخطوة الأولى: أحضر ورقة واكتب في مركزها (وسطها) الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه من حديثك، واحرص على كتابته بشكل مختصر، وهذا ما يجعل الهدف يمثل مصدر إشعاع تنبثق منه العديد من الأفكار.

الخطوة الثانية: دوّن الأفكار حول الهدف، ثم ارسم دائرة حول كل فكرة من هذه الأفكار لتحويلها إلى فكرة رئيسية، ومن ثم تفرعها إلى فقرات مثل شبكة العنكبوت وهكذا، وبعبارة

أخرى قم بتشكيل عناقيد حول كل فكرة من الأفكار. ويفضل استخدام ألوان لكل فكرة من الأفكار، مع ملاحظة كتابة كلمة كمفتاح للفكرة أو رمز أو صورة وليس جمل كاملة. انظر شكل رقم (١)



شكل رقم (١) شبكة الخريطة

يقوم أسلوب طريقة التفكير المتحرر من خلال جلسة العصف الذهني (استشارة العقل) التي تسمح للجانب الأيمن من المخ (الخاص بالإبداع) بإكمال دورة تدفق الأفكار، على مبدئين وهما:

الأول: تأجيل الحكم على الأفكار:

حيث يتطلب ذلك أن تُدوّن جميع ما يطرأ على ذهنك من

أفكار حول هذا الموضوع دون تمحيص أو تدقيق، وأن يتم التفكير بشكل إيجابي. ونشدد هنا على أهمية عدم انتقاد أي فكرة في هذه المرحلة وذلك لضمان استمرار تدفق الأفكار وتنوعها، كما أن بعض الأفكار - التي قد تبدو غير منطقية - يمكن تحويلها لتكون من الأفكار الرائعة.

الثاني: الكم يولد كيف:

فكلما كثرت الأفكار المطروحة كان هناك تنوع فيها، وهذا يتيح أفقاً أوسع وبيئة خصبة لتوليد الأفكار الجديدة الأصيلة. وعليك استخدام التفكير الجانبي (الأفقي)، وذلك بالبحث عن الأفكار الرئيسة المختلفة والبدائل، ويشبه ذلك بالذي يحفر حفراً كثيرة في مواقع عديدة ثم يقوم بالبحث بطريقة مغايرة حيث يتم استخدام أسلوب التفكير الرأسي؛ وذلك بالرجوع لهذه الأفكار الرئيسة ومواصلة التفكير والتعمق فيها وتفريعها إلى أفكار فرعية. ويشبه هذا الأسلوب بمن يحفر حفرة واحدة ويحاول تعميقها والوصول إلى آخر ما يمكنه الوصول إليه.

الخطوة الثالثة: تتعلق باحتضان الأفكار:

وذلك بترك العمل فترة من الزمن من خلال الاحتفاظ بهذه الورقة المحتوية على ما دوّنته من أفكار في جيبك لتدع عقلك يبحث عن المزيد عنها بحيث تبادر بتدوين أي فكرة تطرأ لاحقاً. ولإشراك العقل الباطن والاستعانة بالمعلومات المخزنة فيه ننصح بأن تنظر إلى هذه الورقة قبل أن تنام لفترة ثم تنشغل بعدها بأعمال أخرى أو تنام، وسترى بأنه عادة ما يقوم عقلك الباطن

بالرد على كثير من الأسئلة التي تخطر ببالك، وسوف تفاجأ بوميض بعض الأفكار رغم عدم تفكيرك في الموضوع، خاصة أثناء أوقات الراحة أو أثناء انشغالك بالأمر المعتادة، مثل انشغالك بقيادة السيارة أو أثناء جلوسك في اجتماع مطوّل، وهذا يؤكد على أن اللاوعي قد استمر في العمل، وبدأ يقدم بعض الأفكار الإبداعية، وإيجاد روابط مع أفكار أخرى التي قد تبدو للوهلة الأولى أنها غير مرتبطة بالموضوع، وما لم تبادر فوراً بتدوين تلك الأفكار فقد تُنسى.

ومما يؤكد ذلك أنك ربما أيها القارئ الكريم قد مررت بتجربة تذكرت فيها أفكاراً معينة عن موضوع سابق رغم أنك منهمك في موضوع آخر.

الخطوة الرابعة: تقويم الأفكار:

لقد انبثق لك العديد من الأفكار المتنوعة عن موضوعك والمتباينة في أهميتها ومدى ارتباطها بهدفك، وستجد أن بعضها لا يرتبط بالآخر. والخطوة التالية لإعداد عرض منظم ومركّز هو تجميع الأفكار المتشابهة وذات الارتباط بعناقيد أو مجموعات من الأفكار التي تعكس العلاقات والارتباطات بين الأفكار. وسوف تكتشف وجود علاقات بين بعض الأفكار التي لم تخطر ببالك من قبل. وبعد ذلك قم بتمحيص ونقد الأفكار وتقويمها على أن تأخذ بعين الاعتبار العناصر التي سبق لك تحليلها ومعرفتها، مثل: احتياجات الحضور ورغباتهم ومعلوماتهم عن الموضوع وطبيعة المناسبة... وهكذا ومن المفيد طرح أسئلة حول كل فكرة من

هذه الأفكار مثل :

- هل هي مرتبطة بهدفي من الحديث؟
 - هل تتناسب مع مستوى الحضور وتشبع حاجاتهم؟
 - هل هي مناسبة للحضور ثقافياً ودينيّاً واجتماعياً وعمريّاً...؟
 - هل هي مهمة ويكفي الوقت للتحدث عنها؟
- وعليك أن تستبعد كل الأفكار المخالفة وكذلك المعلومات الإضافية التي لا يتسع الوقت للحديث عنها.

الخطوة الخامسة: استكمل الأفكار التي تم اختيارها:

- ويتم ذلك من خلال الرجوع إلى مصادر المعلومات مثل:
- خبراتك وتجاربك الذاتية أو خبرات زملائك: وتعتبر من أغنى المصادر ويتجاوب معها الحضور بشكل مذهل على اعتبار أنك تشركهم في خبرتك أو خبرة زملائك مما يجعلها أكثر التصاقاً بالحضور من مجرد طرح الحقائق الواردة في المصادر الأخرى.
 - الكتب والدوريات والصحف والمجلات: وهي مصدر واضح للمعلومات والمواد، ولا غنى عنها للحصول على دعم أفكارك وتكوين ملف عن حديثك. وتمدك الدوريات المتخصصة بآخر وأحدث الأفكار المتعلقة بموضوع حديثك.
 - قواعد البيانات الإلكترونية والإنترنت: وتعتبر من المصادر التي تمّ تطويرها مؤخراً حيث تسهل وتسرع عملية الوصول لأحدث المعلومات المطلوبة إذ يمكن الوصول إلى مواقع لجهات أكاديمية وبحثية وتجارية وصحف ومجلات وجهات حكومية

وملتقيات. ولا يغيب عن فطنتك بأن ليس جميع المواقع موثوقة بصحة معلوماتها. وهناك قواعد بيانات بالأبحاث والمقالات العلمية والكتب وبعضها مجانياً والبعض الآخر بمقابل. لقد سهلت هذه التقنية للباحثين والدارسين الكثير من الجهد ووفرت الوقت للوصول إلى معلومات كثيرة ومتنوعة لم يكن الوصول إليها بالطرق التقليدية بالأمر السهل.

ثانياً: تنظيم الأفكار وترتيبها:

بعد أن انتهيت من عملية استنباط الأفكار المتعلقة بحديثك وتركتها فترة من الوقت بما يشبه الاحتضان، فقد حان الوقت للاستعانة بخدمات الجانب الأيسر من المخ المتعلق بالمنطق والترتيب والتنظيم لوضع مجموعات الأفكار التي توصلت إليها في تتابع وتسلسل معين يجعل حديثك يتدفق بشكل منطقي ومرتب ويسهل على الحضور المتابعة والفهم.

ونود التشديد على أن طبيعة الموضوع هي التي تملي عليك أسلوب الترتيب المناسب لحديثك، وسوف نورد فيما يلي بعضاً من أساليب التنظيم شائعة الاستخدام.

١- الترتيب الزمني أو التاريخي: في هذا الترتيب تصف ما حدث أولاً ثم الذي يليه... وهكذا يتم ترتيب الأفكار وفقاً لخط زمني، بحيث ترتب فيه حديثك على ضوء الماضي والحاضر والمستقبل: أين كنت وأين أنت الآن وأين ستصبح.

٢- ترتيب المشكلة والحل: يدور هذا الترتيب حول مشكلة محددة وتستعرض أسبابها وعواقبها وتنتهي بتقديم الحل والعلاج

والذي يكون في الغالب دعوةً للقيام بفعل مَّا أو وصف لما تريد من الحضور القيام به. ونود هنا لفت انتباهك إلى ما سبق ملاحظته على بعض المتدربين حيث يركزون على المشكلة ويمضون وقت طويل في عرضها ثم لا يعطي الوقت الكافي لوصف وتقديم العلاج، ولذا تأكد من تركيزك على الحل وما يترتب عليه من فوائد للحضور وما سيتم تجنبه من سلبيات.

٣- ترتيب الفوائد: ويناسب هذا التنظيم في طرح المنتجات والخدمات الجديدة بحيث يتم استعراض ومناقشة المميزات والفوائد مع التأكد من ربطها مباشرة بالحضور ومدى ما سيتحقق لهم من فوائد وما يمكن تجنبه من سلبيات.

٤ - ترتيب المقارنة والموازنة: وفيه يتم المقارنة بين شيئين أو منتجين أو فكرتين أو جهتين... إلخ بهدف إظهار تفوق فكرتك على فكرة أخرى، فأنت لديك فكرة تريد إبرازها من خلال مقارنتها بفكرة أخرى قد تكون مماثلة أو بديلة أو منافسة لفكرتك، وتحديد أوجه الشبه والاختلاف بينهما. وعليك الحذر عند اختيار ما تقارن به حتى لا يبدو عليك أنك في موقف المدافع عن نفسه، فقد تخطئ باختيار شيء أو فكرة أفضل من أفكارك التي تتحدث عنها.

٥ - الترتيب المكاني: ويقوم على ترتيب الأفكار وفقاً لموقعها المكاني، ويناسب هذا الترتيب موضوعات التحدث عن فروع الشركات والمنظمات ومناطق الاستثمار والفنادق والعقارات والموضوعات الجغرافية. كأن تبدأ بمستوى المدينة ثم بمستوى المحافظة ثم بمستوى الدولة ثم على مستوى العالم. كما يمكن

اعتبار الترتيب المتجه من الأعلى للأسفل أو العكس أو من الداخل للخارج والعكس من ضمن الترتيب المكاني.

٦- الترتيب بالترقيم أو بالأبجدية: ويتم فيه تقسيم الأفكار إلى بنود توضع في شكل قائمة مرقمة. فقد تبدأ بذكر أربعة أسباب ثم تفرعها لعوامل بالأبجدية.

٧- ترتيب الأجزاء: وهو عبارة عن تتابع للأجزاء المختلفة، وطالما أنها متساوية في الأهمية فيمكن تغيير الترتيب دون أن يتأثر الحديث.

٨- ترتيب الفرص: وفيه تبدأ بوصف فرص معينة استثمارية أو اجتماعية أو اقتصادية، وطريقة استغلال تلك الفرص والعائد منها.

٩- الحالة الدراسية: وهي عبارة عن عرض حالة معينة وكيفية التغلب عليها، ويتم أثناء العرض تغطية جميع الجوانب المتعلقة بها وبالحالات المماثلة. ومثال ذلك قيام باحث طبي بدراسة حالة مرضية معينة حيث يقوم مثلاً بإحصاء عدد المصابين بهذا المرض ومسبباته وأعراضه وحجم ما ينفقه المريض على العلاج وكيف تم اكتشاف العقار الجديد... إلخ فيتم تنظيم الموضوع على أساس تسلسل حالة مريض معين. وقد يكون الهدف الرئيس للباحث هو تسويق الدواء أو البحث عن مستثمر لتمويل إنتاجه بشكل تجاري.

١٠- تنظيم تنفيذ الحجج: تشير إلى الحجج التي تناقض وجهة نظرك ثم تفنّد كلاً منها وتوضح المغالطات أو المعتقدات غير الصحيحة التي تشكل أساس لها.

١١- الأسلوب القصصي: الاستعانة بقصة مؤثرة لتوظيفها في نقل أفكارك إلى المتلقي بين ثناياها، أو يمكن أن تجعل العرض بكامله على شكل قصة، وهذا الأسلوب يعتبر من أهم الوسائل المؤثرة في المتلقي بسبب أن القصة تشد الانتباه وتبقى في ذهن المتلقي وقتاً طويلاً ويسهّل عليه المتابعة والفهم، علاوة على أنها تؤثر في العقل الباطن وتثير العاطفة وتحول الأفكار المجردة إلى أفكار ملموسة.

١٢- التنظيم وفقاً لأوائل الحروف: ويغرم بهذه الطريقة بعض الغربيين وهي أن يتم أخذ الحرف الأبجدي من كل فكرة رئيسة من الأفكار أو كل جزء ويؤلف كلمة ذات ارتباط بالموضوع.

١٣- أسلوب الاستدلال المنطقي: وفيه يتم تقديم عدد من الحقائق وتوضيح علاقاتها ببعض حتى يتم استخلاص النتيجة المطلوبة.

١٤- أسلوب الترتيب النفسي (السيكولوجي): وفيه يتم الترتيب وفقاً للحاجات النفسية، فتبدأ بالأهم أو الأكثر قبولاً أو بالمرغوب فيه. وتبدأ بالأخبار السارة قبل المحزنة أو يكون البدء بالأسهل ثم الأصعب. ومن ذلك قوله ﷺ لمعاذ بن جبل رضي الله عنه حين بعثه لليمن: «إنك تقدم على قوم أهل الكتاب، فليكن أول ما تدعوهم إليه عبادة الله، فإذا عرفوا الله فأخبرهم أن الله فرض عليهم خمس صلوات في يومهم وليلتهم، فإذا فعلوا ذلك فأخبرهم أن الله قد فرض عليهم زكاة تؤخذ من أغنيائهم فترد على فقرائهم، فإذا أطاعوا بها فخذ منها وتوق كرائم

أموال الناس»^(١).

١٥- ترتيب وفقاً لتسلسل الوصف: يتم الترتيب حسب وقوع الخطوات مثل خطوات البدء بعمل جديد أو خطوات تركيب جهاز.

ما ذكر آنفاً يعتبر مجرد أمثلة لأساليب التنظيم الشائعة وليس حصراً لها، ونجاح كل منها يتوقف على مواقف وظروف معينة، وقد يجمع أسلوب ما بين عدد من الأساليب المختلفة، وما يهيك عند الاختيار من بين هذه الأساليب هو أن تختار ما يحقق هدفك، وأن تأخذ بعين الاعتبار اهتمامات الحضور، كما أن لحسك الجمالي دور مهم في تحديد مدى مناسبة أسلوب معين أكثر من غيره.

(١) صحيح البخاري ج ٢/ص ٥٢٩.

الفصل الثالث: بناء العرض وجمع المعلومات

ويشمل:

- قواعد مهمة.
- المقدمة.
- المتن.
- تركيز الأفكار.
- فن الكتابة المؤثرة.
- العبارات.
- الإحصاءات.
- التباين والقصص.
- الدلالات والمضامين.
- التلخيص.
- الخاتمة.
- إعداد بطاقة الملاحظات.
- العناوين الجذابة.
- التنقل الاحترافي بين الأفكار.

قواعد مهمة:

قبل أن تباشر في بناء حديثك وكتابته دعنا نؤكد على بعض القواعد المهمة التي لوحظت على عدد من المتدربين عند إعداد كلماتهم أو أحاديثهم أو عروضهم وهي كما يلي:

١- اجعل حديثك مختصراً: سبق أن أشرنا في التمهيد لركن الإعداد المادي إلى أن أحد الأخطاء الشائعة هو إيراد معلومات كثيرة، والإغراق في التفاصيل غير المهمة، أو المملة التي تضيع الأفكار. وقلة الخبرة في الغالب هي التي تدفع بالمتحدث إلى إيراد الكثير من المعلومات التفصيلية، لأنه يعتقد أن ذلك سيشكل ضماناً له ويجعله يشعر بالأمان، وهذا غير صحيح، لأن محاولة إدخال كل شيء في حديث واحد يعني عدم خروج الحضور بأي فائدة، وذلك لضياع النقاط المهمة في التفاصيل الكثيرة، وفي الوقت نفسه ضياع المتحدث نفسه وتخطئه.

لعل نفسك تحدثك بأن حديثك مهم جداً وعليك أن تحشد جميع ما كتب عن الموضوع. ونقدم لك القاعدة الذهبية وهي: أن تركز موضوعك في خمس أفكار محددة لكنها قوية أفضل من تقديم خمسين فكرة لا يخرج الحضور منها بشيء حيث أن الإغراق في التفاصيل يؤدي بك إلى تجاوز الوقت المخصص لك، وتذكر أن الحضور لا يتسامح أبداً مع المتحدث الذي يتجاوز الوقت المتاح له وينقلب الإعجاب والاستجابة إلى رفض وتدمير.

٢- تأكد من وجود العناصر الأربعة وهي:

- مقدمة قوية تشد الانتباه.

- متن مقسم ومركز في أفكار محددة ومدعم بالأدلة والأمثلة.

- تلخيص لأهم ما طرح في المتن.
- خاتمة قوية تبقى طويلاً في ذاكرة المتلقي.
- وسوف نتناول هذه العناصر بالتفصيل.

أولاً: المقدمة (الافتتاحية):

من المهم التفريق بين المقدمة وبين الاستهلال، فمثلاً خطبة الحاجة: إن الحمد لله نحمده ونستعينه ونعوذ بالله من شرور أنفسنا... (الخطبة)، أو بسم الله والصلاة والسلام على رسول الله...، أو شكر مقدمك أو شكر الجمهور، هذا كله لا يعد مقدمة بل هو استهلال يأتي قبل المقدمة، حيث تكون هناك وقفة يسيرة بينهما ثم تأتي بعده المقدمة التي لا بد من توافر أهم عامل نجاح لها وهو الجذب. ولذا تعتبر المقدمة من أصعب وأهم أجزاء حديثك لعدد من الأسباب منها:

- هي الفترة القصوى لانتباه الحضور وتركيزهم جميعاً عليك.
- أنت مجهول بالنسبة للحضور في بداية ظهورك وحديثك حيث سيقومون بتكوين انطباعات عنك وإصدار أحكام عليك، وهذه الانطباعات الأولية هي انطباعات ستستمر ويصعب عليك تغييرها لاحقاً، فإذا كان الانطباع جيداً سهّل عليك قيادتهم لهدفك والتأثير فيهم واستمالتهم، أما إذا كان الانطباع غير جيد فسوف تجد صعوبة في شدهم لحديثك ومن ثم التأثير فيهم.
- المقدمة يمكن أن تؤكد للحضور بأن ما سيرد في حديثك يستحق الاستماع والإصغاء.

ما سبق هو بعض أسباب أهمية المقدمة، ولتقريب الصورة

أكثر دعنا نطلب منك أن تتخيل بعضاً من الحضور قبيل بداية تحدثك: فهذا مدير مدرسة وجُلّ تفكيره ينحصر في كيفية توزيع الحصص على المدرسين في مدرسته ذات الكثافة الطلابية العالية وقلة المعلمين، وهذا آخر من أرباب الأسهم وذهنه منصرف لشاشة الأسهم، وثالث انتهى مرتّبهُ وما زال الشهر في منتصفه ويفكر في طريقة لمواجهة المصاريف، ورابع يفكر في التقرير الذي تأخر في تسليمه، وخامس يفكر في نوعية العزل الذي قرر استخدامه في بيته الذي يعمل على إنشائه...، علام يركز كل هؤلاء الحضور؟ قطعاً ليس عليك! وإذا فشلت في شد انتباههم في بداية حديثك فعلى الأرجح لن تستطيع القيام بذلك في بقية حديثك.

وللتغلب على ذلك حاول تجنب المقدمة التقليدية المتمثلة في الدخول مباشرة للموضوع، وإليك عدد من الاقتراحات التي تهدف إلى الالتفاف على المقدمات التقليدية:

القصص:

إن الحكايات القصيرة ذات الطابع الإنساني وذات المغزى العميق وذات الارتباط بالحديث تعتبر فاعلة للبدء بها كافتتاحية لحديثك، نظراً لكونها تساعد في شد الانتباه على اعتبار أن القصة تجعلك في صف الحضور وتظهر تعاطفك معهم. ونود التأكيد على أهمية ارتباط القصة بموضوع الحديث، فقد تكون القصة حزينة إذا كنت تتحدث عن كارثة، أو سعيدة إذا كنت تتحدث عن تحقيق منجزات.

فمثلاً لو أردت التحدث عن أضرار المخدرات وهدفك تحذير الحضور من المخدرات، فإن ابتدائك بقصة تدور حول ضياع أسرة بالكامل نتيجة لإدمان الابن الأكبر للمخدرات الذي سرق وباع كل شيء - بما في ذلك العرض - للحصول على الأموال اللازمة لشراء المخدرات وأخيراً قتل أباه... وهكذا... قصة مثل هذه ستشد الحضور وتثير اهتمامهم وعواطفهم وتترك انطباعاتاً وصورة جيدة لك في أذهانهم.

الطَّرْفُ والملح :

الطَّرْفُ الجيدة تشد الانتباه وتترك انطباعاتاً جيداً لدى المتلقي، لكن ينبغي الحرص عند اختيار البدء بها، فهناك مخاطرة عند الابتداء بها، فلا أحد يستطيع توقع ردة فعل الحضور حيالها، وفي أحسن الأحوال لو ضحك الحضور فقد تُلهمهم عن حديثك. ولذا لا ننصح البدء بها إلا في ظل توافر عناصر نجاحها مثل :

١- اجعلها ذات علاقة بموضوع حديثك مباشرة. فلو لم تكن ذات صلة فهي حتماً لن تقود لحديثك، وستجد أنك قد عدت لخط البداية بعد الانتهاء من الضحك.

٢- احذر من الطرف التي تمس الحضور بشكل مباشر أو غير مباشر.

البدء باستفهام:

وهو أن تبدأ بطرح تساؤل يستثير عقول الحضور ويدفعهم للتفكير، وهذا ليس بغريب في شريعتنا فهناك العديد من الآيات التي ورد فيها استفهام؛ على سبيل المثال قوله تعالى: ﴿عَمَّ

يَسْأَلُونَ ﴿ [النبا: ١] وقوله تعالى: ﴿ الْحَاقَّةُ ﴿١﴾ مَا الْحَاقَّةُ ﴿٢﴾ وَمَا
أَدْرَاكَ مَا الْحَاقَّةُ ﴿٣﴾ [الحاقة: ١ - ٣] وهناك العديد من الأحاديث
النبوية الشريفة التي بدأت بأسئلة، مثل ما رواه أبو هريرة أن
رسول الله ﷺ قال «أتدرون ما الغيبة؟» قالوا: الله ورسوله أعلم
قال: «ذكرك أخاك بما يكره» قيل: أفرأيت إن كان في أخي ما
أقول؟ قال: «إن كان فيه ما تقول فقد اغتبتته وإن لم يكن فيه فقد
بهته»^(١) وما رواه أيضاً أبو هريرة أن رسول الله ﷺ قال: «أتدرون
ما المفلس؟» قالوا: المفلس فينا من لا درهم له ولا متاع. فقال:
«إن المفلس من أمتي يأتي يوم القيامة بصلاة وصيام وزكاة، ويأتي
قد شتم هذا وقذف هذا وأكل مال هذا وسفك دم هذا وضرب
هذا، فيعطى هذا من حسناته وهذا من حسناته فإن فئت حسناته
قبل أن يقضى ما عليه أخذ من خطاياهم فطرحت عليه ثم طرح
في النار»^(٢). فهذه أسئلة قالها أفضل الخلق وأعلمهم ﷺ لا يريد
إجابة لها وإنما هو أسلوب رباني لتربية صحابته رضوان الله عليهم
لأهمية ما سيقول.

ما نود توضيحه لك هو كمتحدث تعتبر شخصاً بائعاً
وبضاعتك هي أفكارك، ويمكنك بيع المعلومات بشكل فاعل إذا
أخذت بعين الاعتبار أن الناس تُقبل على الشراء لأسباب عاطفية
وليس لأسباب واقعية، وعليه فعندما تقدم حقائق حاول أن تربطها
بالحاجات العاطفية للحضور.

(١) صحيح مسلم ج ٤/ص ٢٠٠١.

(٢) صحيح مسلم ج ٤/ص ١٩٩٧.

ثانياً: المتن (فن الكتابة المؤثرة):

والآن جاء دور كتابة حديثك ووضع أفكارك في جمل ونقاط وفقرات، وحين وقت تحويلها إلى نص مقنع، ولا شك أنك عندما تُقدِّم على التحدث أمام مجموعة من الناس فإن لديك هدف تريد تحقيقه أو رسالة تريد إيصالها لهم، وهذا يتطلب منك إقناع الحضور والتأثير فيهم. فأنت تحاول من خلال حديثك تعزيز مواقفهم أو تغيير قناعاتهم أو سلوكهم حيال قضية معينة أو موضوع ما. وحتى تنجح في ذلك فلا بد من شد انتباه الجمهور والحفاظ عليه وتقديم الدعم الكافي للأفكار وتركيزها في نقاط محددة كما سبق الإشارة إليه، فالمتحدث الذي يفترق إلى الخبرة ستجده يريد قول كل شيء وإيراد كل فكرة نظراً على ذهنه عن الموضوع مما يدخله في معمة الإغراق في التفاصيل. ولتجنب ذلك قسّم موضوعك لأفكار محددة، مبتدئاً بشرح النقطة الأولى وفقراتها الفرعية - إن وجدت - بكلمات يسيرة واضحة، ومقرباً المعنى لذهن المتلقي لمساعدته على الفهم.

ولضمان إعداد وتقديم حديث مؤثراً عليك النظر بعين الاعتبار للإرشادات الآتية:

وظف الدعم والمساندة

رأيك مجرد فكرة دون مغزى ما لم تثبت صحته، حيث يقول تعالى: ﴿وَقَالُوا لَنْ يَدْخُلَ الْجَنَّةَ إِلَّا مَنْ كَانَ هُودًا أَوْ نَصْرِيًّا تِلْكَ أَمَانِيُّهُمْ قُلْ هَاتُوا بُرْهَانَكُمْ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ ﴿١١١﴾﴾ [البقرة: ١١١]. فعليك باختيار تلك الأسانيد بحرص بحيث تكون

دقيقة وصحيحة ومرتبطة بالنقطة التي هي مدار البحث. وكلما نوعت في استخدام تلك الأسانيد زادت فرص نجاحك في إقناع الحضور بما تقول. ولقد سبق الإشارة إلى أن النمط الفكري من الحضور لا يقتنع ما لم يقدم المتحدث الأسانيد المثبتة لما يقول، ولذلك يجب عليك التأكد من أن كل نقطة من نقاط حديثك تتضمن واحد أو أكثر مما يلي:

- أدلة وبراهين تساند أفكارك: وقد تكون هذه الأدلة مستقاة من الشرع، أو أدلة منطقية، أو من أقوال العلماء والحكماء، أو شهادات الخبراء، أو من الأقوال المأثورة والحكم الدارجة والأشعار، أو من التجارب العلمية... المهم أن تستشهد بما يؤيد وجهة نظرك. وعليك تجنب استخدام الاستدلالات الضعيفة، فهذا يعطي فرصة للطرف الآخر لاستغلالها في هدم قضيتك. وكلما كانت تلك الأسانيد حديثة ومحددة وموثقة كان تأثيرها أقوى. وتذكر أن الدليل الصحيح يقوي أفكارك والضعيف يدمر قضيتك، كما أن الدليل الذي يعضده خبر مستقل أكثر إقناعاً من الحقائق المقدمة بمفردها. ودراسة قضايا الأفراد أكثر إقناعاً من الرجوع إلى الدليل الإحصائي. ومن المفيد استخدام الأدلة الجديدة. واعتاد الناس على تفسير الدليل من واقع مواقفهم، ولذا فإن الأدلة المتوافقة مع اعتقادات الطرف الآخر لها قدرة أكبر على الإقناع. وتذكر أن الأثر الأول للرسالة يتم في بدايتها والأثر الأخير في نهايتها وما بينهما قد ينسى واحرص على سرد الأخبار السارة أولاً قبل المحزنة لأنها تترك انطباعاً جيداً وتقرّب الجمهور إليك.

- الأمثلة التوضيحية والأمثلة الواقعية: التي تجسد ما تقول وتوضحه وتقرب الحديث إلى الأفهام، (فالمثال يوضح المقال) كما أن الأمثلة تعمل على تحويل التعميم المبهم والمجردات إلى دليل محدد. وحسبنا أن الأمثال ذكرت في عدة مواضع في القرآن الكريم منها قوله تعالى: ﴿وَأَضْرَبَ لَهُمْ مَثَلًا رَجُلَيْنِ جَعَلْنَا لِأَحَدِهِمَا جَنَّتَيْنِ﴾ [الكهف: ٣٢] وقوله: ﴿مَثَلُ الْحَيَوَةِ الدُّنْيَا كَمَا أَنْزَلْنَاهُ مِنَ السَّمَاءِ فَاخْتَلَطَ بِهِ نَبَاتُ الْأَرْضِ﴾ [يونس: ٢٤] كما أنها وردت بكثرة في الأحاديث الشريفة، منها على سبيل المثال ما رواه النعمان بن بشير رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «مثل المؤمنين في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم مثل الجسد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى»^(١) وعن أبي موسى قال: قال رسول الله ﷺ: «المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً»^(٢).

- توظيف القصص (أي استخدام الأسلوب القصصي): والذي هو توظيف القصة للإيحاء بما تريد نقله أو مقارنته أو القياس عليه سواء كانت القصة حقيقية أم خيالية. فالقصة تحوّل الأفكار المجردة إلى أفكار ملموسة وتخاطب العقل الباطن وتشد الانتباه ويمكن تذكّرها لأنها تبقى في الذاكرة طويلاً، كما أنها تمس العاطفة وتسلي المستمع وتلمح إلى الإمكانيات والقدرات الكامنة وراء الطرق الحياتية المعتادة. ولذا تعتبر من أقوى المؤثرات على المتلقي.

(١) صحيح رواه البخاري ومسلم ج٤/ص١٩٩٩ وأبو داود والترمذي.

(٢) صحيح مسلم ج٤/ص١٩٩٩.

ثالثاً: العبارات والكلمات :

من وسائل الإثارة استخدام الخيال في العبارات، وذلك باختيار الكلمات والمفردات التي تثير في النفوس ذكريات، وتبعث وترسم صوراً في عقول الحضور، وتؤثر في الحواس من خلال استخدام العبارات الصُّورية والعبارات السمعية والعبارات الحسية - كما سبق الإشارة إليه في الفصل الأول من هذا الباب - ولا تنس أن تستخدم الكلمات الإيجابية لتوضيح مزايا ما تقدمه وتعرضه على الحضور، والكلمات السلبية لوصف ما تريد من الحضور أن يتجنبوه.

ووفقاً للهدف الذي تسعى إلى تحقيقه حاول صياغة الجمل والعبارات لتصبّ في هذا الاتجاه، وفيما يأتي بعض الإرشادات:

- **تلطيف أو تضخيم العبارات:** فإذا كان هدفك تخفيف أهمية أمرٍ ما أو قضية معينة، فإن أفضل وسيلة هي اختيار كلمات وعبارات مخففة لطيفة. فمثلاً: غيّر عدد من الدول مسمى وزارة الحرب أو الحربية إلى وزارة الدفاع، فأضفى هذا التخفيف إحياء للمتلقى بأن مهام الوزارة تنحصر في الدفاع عن البلد. كما قام المختصون الأمريكيون بتغيير ما كان سائداً في السابق - عند الحديث عن حرب فيتنام وغيرها من الحروب - من عبارة «فضائع الحرب» إلى إجهاد الحرب، وسمّوا حرب (أفغانستان بحرب العدالة). أما لو كان الهدف هو تضخيم القضية وإثارته فسوف تستخدم كلمات وعبارات وجمل لها وقع شديد على المتلقي، ومثال ذلك هو وصف ونستون تشرشل رئيس وزراء بريطانيا (١٩٤٠-١٩٤٥م) الاتحاد السوفييتي بعبارة «الستار الحديدي». كما

يندرج ضمن ذلك ما نسمعه حالياً من وصف الساسة ووسائل الإعلام الغربية بعض الدول بعبارة «محور الشر».

- الإحصاءات: اجعل الحديث نابضاً بالحياة... اجعله يتحدث بلغة الأرقام، فالاحتكام إلى الإحصاءات يقنع المتلقي، وكما يقال فإن الأرقام لا تكذب. ويمكن استخدام الإحصاءات وتفسيرها وفقاً للهدف الذي تسعى إليه، فلو فرضنا أن شركة معينة انخفضت أرباحها من (١٠٪ إلى ٥٪)، وأنت مديرٌ لهذه الشركة وتعرض هذا الأمر أمام مجلس الإدارة، فحتماً ستلجأ لتلطيف ذلك بالقول: إن الانخفاض في الأرباح طفيف جداً لا يتجاوز الخمسة في المائة. بينما لو كنت من المساهمين وتريد تصعيد الموضوع فستقول: إن الانخفاض في الأرباح كبير جداً حيث انخفضت الأرباح بمقدار النصف. وكلا العبارتين صحيحتان في استخدام الأرقام لكن التفسير هو الذي اختلف وفقاً للهدف المتحدث. وإذا رغبت في التضخيم يمكن استخدام عبارات مثل: «أكثر من الثلثين، أكثر من اثنين من ثلاثة»، في حين لو رغبت في التقليل والتلطيف فقد تقول: «أقل من اثنين من ثلاثة، وأقل من ثلاثة أرباع» ومثال آخر وهو أن تقول: إن في أحد مراكز البحوث ٣٠٪ من علمائها لديهم شهادة الدكتوراه مع أنه في الواقع لديها عشرة علماء، ومن ثم فإن الـ ٣٠٪ هم ثلاثة علماء فقط. ويمكن استخدام قراءات العينات العشوائية المظللة لتأييد وجهة نظرك، مثل أن تقول: نسبة ثلاثة من أربعة يؤيدون فتح كلية في قرينتنا مع أن الشريحة التي أجري عليها الاستبيان هي ٤٠ شخصاً فقط من أصل ٤٠,٠٠٠ نسمة هم سكان القرية.

- استخدام أسلوب هامش الخطأ: نفترض أن عينه عشوائية تضم ٥٠٠ شخص أجريت عليها دراسة معينة، وتريد أنت أن تعرض نتائج لصالح فئة معينة، فيمكن أن تقول: نتائج الدراسة تفيد بأن ٥٥٪ من الرجال يفضلون كذا و ٤٠٪ من النساء يفضلون كذا و ٧٠٪ من الأطفال يفضلون كذا. وفي الواقع قد يكون الرجال أو النساء فقط ٤ أشخاص، مما يجعل هامش الخطأ كبير جداً ولا تمثل الشريحة. كما أنه يمكن استخدام أسلوب جمع الاحصاءات، فمثلاً إذا بنيت دراسة رضا العملاء عن منتج معين وكانت النتائج كما يلي:

ملخص استبيان دراسة رضا العملاء عن منتج

مقتنع تماماً	مقتنع	مقتنع إلى حد ما	مستاء إلى حد ما	مستاء
١٦٪	١٥٪	٢٩٪	٢٧٪	١٣٪

فيمكن أن تقول أن (٦٠٪) من العملاء يعتقدون أن المنتج جيد، وذلك أفضل من القول أن (١٦٪) منهم يعتقدون أنه رائع.

- المتوسطات:

(المتوسط، الوسيط، النموذج) قد يصف المتحدث أشياء شديدة المفارقة، وإذا لم يعلم المتلقي أي متوسط تم استعماله فإنه من السهل جداً خداعه. كأن تقول: أن متوسط ما ينفقه الفرد على رعاية نفسه صحياً هو ٦٪ من دخله فهذا يعتبر للمتلقي رقم كبير... مع أن المتوسط في الدول المجاورة مثلاً هو ٢٠٪ من دخل الفرد ينفقها على رعاية صحته.

- التبسيط :

لا تنس أن تبسط أرقامك وعباراتك لتكون مفهومة وسهلة الاستيعاب؛ خصوصاً وأن الحديث موجه للأذن، ولدى المتلقي فرصة واحدة للفهم. لقد أروع الغرب باستخدام التشبيه وذلك لتقريب الفكرة للمتلقي، ومن الأمثلة على ذلك: في كل عبوة ألومنيوم تستطيع إعادة تصنيعها فإننا نوفر طاقة تكفي لتشغيل التلفاز لثلاث ساعات ومثال آخر: واحد في المليون هي كثانية في ١١,٥ يوم. ومثال ثالث: تبلغ مساحته ٢٨٠٠٠ متر مربع أي ما يعادل أربعة ملاعب كرة قدم... كما أن الأرقام الكبيرة تتسم بصعوبة إدراكها، فقد يصعب على البعض معرفة الفرق بين المليون والبلليون. ولذا إذا أردت أن تضخم مبلغ ما فعليك التأكيد على ذلك بالقول: إذا كنت ستعد أوراق نقدية مبلغها بليون ريال وكان عد الريال الواحد يستغرق ثانية وأنت ستواصل العد ٢٤ ساعة، فإنك تحتاج إلى ٣٢ سنة حتى تعدها. أو قد تلجأ لتوضيح ضخامة المليون بالقول: إن مليون ثانية تعادل ١١ يوماً ونصف، وأن بليون ثانية تعادل ٣٢ عاماً.

- الاستعارة والتشبيه :

لو تأملت في أسباب تأثير الشعر والحكم على العرب لوجدت أن أحد أسبابها هو استخدام التشبيه والاستعارة، بل وإن الحكمة أو بيت الشعر تجاوز الغاية لديهم إلى أن وصل إلى مرتبة الدليل القاطع.

ويعرّف التشبيه لغةً بأنه: التمثيل، واصطلاحاً: بأنه اشتراك

شيئين في صفة أو أكثر^(١). أما الاستعارة فعرفها الجاحظ بأنها (تسمية الشيء باسم غيره إذا قام مقامه وهي تشبيه حذف أحد طرفيه) وتستخدم الاستعارة لوصف شيء ما من خلال التعبير عنه بشيء آخر، ويتم من خلالها التركيز على خصائص معينة وإخفاء خصائص أخرى، بحيث تتمكن من التأثير على المتلقي. وتوظيف التشبيه والاستعارة يثير الخيال لدى المتلقي ويخاطب العقل الباطن. أمثلة على تأثير التشبيه والاستعارة:

يمكن الاستفادة من التشبيه في تقريب ما لا تقع عليه الحواس (أفكار مجردة) إلى ما تقع عليه الحواس، ومثال ذلك قول الله عزَّ وجلَّ في وصف مَنْ كَذَبَ بآيَاتِهِ ورفض الإيمان بها: ﴿فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ الْكَلْبِ إِنْ تَحْمِلَ عَلَيْهِ يَلْهَثْ أَوْ تَرَكَهُ يَلْهَثْ﴾ [الأعراف: ١٧٦]. فهنا أخرجت الآية ما لا تقع عليه الحواس إلى ما تقع عليه الحواس وهو لهث الكلب، ولذا تؤثر الفكرة على المتلقي عند المقارنة مع الكلب الذي مهما تفعل معه فلن يترك الלהث. وقوله تعالى: ﴿مَثَلُ الَّذِينَ حُمِلُوا الثَّورَةَ ثُمَّ لَمْ يَحْمِلُوهَا كَمَثَلِ الْحِمَارِ يَحْمِلُ أَسْفَارًا﴾ [الجمعة: ٥]. فهنا شبه ما يعرف بالبديهة إلى ما لا يعرف بالبديهة بحيث قرب للذهن أن ما يجمع الأمرين هو الجهل بالمحمول. ومن الاستعارة قول الحجاج بن يوسف الثقفي في خطبته لأهل العراق: (إني لأرى رؤوساً قد أينعت وحان قطافها وإني لصاحبها) فأصل الجملة: إني لأرى

(١) عتيق د. عبدالعزيز. علم المعاني. البيان. البديع. دار النهضة العربية للطباعة والنشر.

رؤوساً: كالثمرات قد أينعت...، فحذف المشبه به وهو «الثمرات»
فرسمت هذه الجملة صورة مؤثرة تتمثل في تخيل الرؤوس قد
تمثلت في صورة ثمرات. وتأمل هنا قول الشاعر:

قوماً إذا الشر أبدى ناجذيه لهم
طاروا إليه زرافات ووحداناً

فقوة تأثير هذا البيت تكمن في الاستعارة المتمثلة في كلمة
«الشر» حيث شبه الشر بحيوان مفترس ثم حذف المشبه به
«الحيوان المفترس» ورمز له بشيء من لوازمه وهي عبارة «أبدى
ناجذيه».

ومن ذلك أيضاً قول الشاعر:

وإذا المنية أنشبت أظفارها
ألفيت كل تميمة لا تنفع

فهذه جسدت الفكرة وصورتها بصورة مفزعة مما جعل
التأثير كبير على المستمع، والشواهد كثيرة في هذا المجال.

ومن الأمثلة الحديثة في هذا المجال هو ما استخدمه الرئيس
الأمريكي أيزنهاور ووزير خارجيته جون فوستر دلالة في تشبيه
البلدان المُهَدَّدة من خطر الشيوعية بأنها «كصف قطع الدومينو»،
فبقوة تأثير هذا التشبيه القوي تم تشكيل تفكير الشعب الأمريكي
في تلك الفترة. فكان الإيحاء يتمثل أنك لو دفعت قطعة من قطع
الدومينو لسقطت بقية القطع بالتتابع إلى آخرها، لكون كل قطعة
تعتمد على التي تليها، ولذا لا يسمح لأي قطعة بالوقوع مهما كان

الثمن. وهذا ما أشعر صانعو القرارات السياسية الأمريكيين بما يشبه الالتزام بمساندة جميع الدول التي تدّعي خطر الشيوعية. وهو ما دفع الرئيس الأمريكي جونسون لمساندة حكومة فيتنام على اعتبار أن سقوطها سيؤدي إلى سقوط غيرها من الدول - بصرف النظر عن خسارة أمريكا في تلك الحرب - وإنما الذي يهمننا كيف استطاعوا أن يقنعوا الشعب الأمريكي بضرورة خوض الحرب والاستمرار فيها لحماية مصالحهم بسبب قوة الاستعارة.

رابعاً: أسلوب التنفيذ:

وهو مناقشة الأفكار المخالفة ونقضها لمحو أثرها المستقبلي، فيمكن لك أن تتوقع ما قد يُطرح من أفكار مخالفة لحديثك، وأن تشير إليها ومن ثم تبين مثالبها ونقاط الضعف فيها لتتمكن من نقضها، وبهذه الطريقة تعمل على تحذير المستمعين من الأفكار المخالفة، وهذا الأسلوب يشبه جرعات التلقيح ضد الأمراض في مجال الطب، حيث يتم حقن الإنسان بجرعة مخففة من جراثيم المرض لكي يحصّن ضد هذه الأمراض.

خامساً: ربط الحقائق وآثارها بالحضور:

لاحظنا على عدد كبير من الكلمات التي يلقيها المتدربون في برامجنا التدريبية أنهم يسردون الفوائد المتعلقة بموضوع حديثهم، ويفترضون أن المتلقي سيقوم تلقائياً بالربط بين تلك الفوائد وانعكاسها عليه وبالتالي سيفهم وسيتأثر بما قيل، ولكن هذه الطريقة غير جيدة. لأنك عندما تعرض فكرة أو تسوق منتج أو اقتراح أو مشروع معين فإنك تحاول إقناع المتلقي، وحتى

تنجح في ذلك فلا بد من تعريفه بالآثار المترتبة عليه وربطها به بشكل مباشر، سواء تلك الفوائد الناجمة عن تنفيذ ما تطلب منه أو الأضرار الناتجة عن عدم تنفيذه. وبعبارة أخرى وضح ما مدى فائدته من العرض وما مدى خسارته من جراء رفضه له. وعلى سبيل المثال عندما تقول: «إن للثوم فوائد عديدة» فهذه حقيقة عامة تتعلق بالثوم. بينما لو قمت بربطها بالمتلقي مباشرة كأن تقول: «تناولك لعشرة غرامات من الثوم يومياً يجعلك تستغني عن دواء الضغط أو عن المضادات الحيوية» فإن تأثيرها أقوى وأقرب للإقناع لأن هذه العبارة تتعلق بالمتلقي وليس بالثوم. فهناك فرق بين التحدث عن مزايا وسمات شيء معين وبين توضيح وسائل الاستفادة من هذه السمات بالنسبة للمتلقي، فالحقائق المحددة أكثر إقناعاً من الحقائق العامة، وبطبيعة الحال ستختار الآثار المرتبطة بالمتلقي وهذا ما يجعل معرفتك للحضور مسألة في غاية الأهمية.

سادساً: أسلوب المقارنة:

تعتبر المقاييس نسبية، فالجمال والقبح والطول والقصر تختلف باختلاف ما يتم المقارنة به. وحسب الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه تستطيع اختيار ما تُقارن به، فإذا كان هدفك التضخيم والمبالغة فعليك المقارنه بشيء أقل منه، والعكس صحيح، إذا أردت التقليل فتقارن بما هو أحسن أو أضخم منه. ويؤدي هذا الأسلوب إلى التأثير في المقاييس والمعايير لدى المتلقي.

وكمثال على ذلك: لو افترضنا أنك صاحب مكتب عقاري وتريد بيع منزل، فالأفضل أن تأخذ العميل في البداية إلى منزل

سيئ ثم بعد ذلك تأخذه إلى المنزل المراد بيعه، فهذا كفيلاً بقيام العميل بتقييم المنزل بأكثر مما يستحق نظراً لأنه سيقارنه بالمنزل السابق. والمثال الآخر: هو أن أحدهم أراد الحصول على مبلغ عشرة آلاف ريال من قريب له، وعندما ذهب إليه طلب أن يقرضه أولاً مائة ألف ريال وعندما بدأ هذا الأخير في البحث عن الأعداء، اقترح عليه أن يأخذ منه عشرة آلاف وبقية المبلغ يأخذه من أشخاص آخرين، فوافق مباشرة. ومثال ثالث: لو أعطى أحدهم ابنه المراهق مائة ريال فسيفرح بها ولكن لو اكتشف أن أباه أعطى لأخيه الأصغر منه مبلغ خمسمائة ريال فسوف تتحول فرحته إلى غضب لكونه قارن بين ما ناله وما نال أخاه.

سابعاً: العاطفة:

إذا كان المنطق والأدلة والبراهين تقنع النمط الفكري من الحضور فإن هناك نمطاً آخر لا يتأثر كثيراً بها ولكنه يتأثر ويقتنع بالعاطفة وهو النمط الحسي. حيث نجد أن كثيراً من قرارات أصحاب هذا النمط تُبنى على العاطفة باعتبارها المحرك الأساسي لهم. ولا يعني هذا القول أن العاطفة تحرك هذا النمط فقط دون غيره من الأنماط بل إنها تؤثر على جميع الأنماط نظراً لما تمتاز به من ميزات، فهي تغير السلوك بشكل أسرع مما يفعله المنطق، وتجعل الحضور - بسبب المناقشات التي تثيرها العاطفة - يتخلصون من سلوكهم الدفاعي، كما أنها تتطلب مجهوداً أقل مما يتطلبه المنطق، ومن جهة أخرى فإن الحديث المبني على العاطفة يكون أكثر متعة.

ثامناً: الخوف:

يعدّ الخوف من المشاعر الإنسانية ولذا يستخدم أسلوب التخويف باعتباره من أكثر الدوافع قوة في التأثير في الناس. ولقد تنبّه الساسة إلى ذلك فوظفوه في خطبهم. فبعض الكلمات مثل: الشيوعية، الصهيونية، الماسونية... إلخ لها تأثير قوي في المتلقي.

لقد لاحظنا في برامجنا التدريبية أن كثيراً من المتدربين يركزون في أحاديثهم على المزايا والإيجابيات لتسويق أفكارهم، ولا غبار على استخدام ذلك فهي طريقة قوية للإقناع وبالذات لأصحاب برنامج الاقتراب أو الاندفاع الذين يتحركون ويتحفزون ويتفاعلون مع الإيجابيات، لكن المشكلة تكمن في أن كثيراً من المتحدثين يُغفلون أمراً مهماً آخر وهو الإشارة إلى السلبيات الناتجة عن عدم القيام بما يريدون. فيفقدون بذلك التواصل مع النمط الآخر من الحضور وهو النمط الابتعادي، أو الحذر الذي يحركه ويحفزه الخوف^(١). والخوف من الخسارة أكثر إقناعاً من الربح لأنه يمس المشاعر مباشرة. ويرى عالم النفس أموس تفرسكي بجامعة ستانفورد أن الناس أكثر حساسية للدوافع السلبية من الدوافع الايجابية. فخسارة مبلغ ألف ريال أكثر تأثيراً من متعة ربح عشرة آلاف ريال. ولذا حاول توظيف الخوف وإثارته لدى المستمع، بحيث يكون هناك توازن بين التركيز على الإيجابيات والسلبيات وذلك لضمان إيصال رسالتك لأكبر عدد من الحضور،

(١) أنظر أنماط المستمعين في الفصل الأول من هذا الباب.

واستخدم مصفوفة ديكرت المشار إليها في الفصل الأول من المدخل لتساعدك في تحديد الجوانب التي ينبغي عليك التركيز عليها. فلا تكتفي مثلاً بالتأكيد على الآثار الإيجابية لفكرتك بل تأكد من الإشارة للآثار السلبية أيضاً، وأكد - مثلاً - على عدد العملاء الذين قد تخسرهم الشركة بالإضافة إلى العملاء الذين ستكسبهم... وهكذا.

تاسعاً: الأساليب المقنعة في التنظيم:

هناك بعض الأساليب المستخدمة في تنظيم الحديث التي بينت التجارب قوتها الإقناعية من خلال انسياق المتلقي لوجهة نظر المتحدث، ومن هذه الأساليب:

١- حل المشكلة: يلجأ بعض مقدمي العروض والمتحدثين إلى اختلاق مشكلة معينة وإيجاد حل لها، وينفع هذا الأسلوب عندما يكون الحضور غير مدركين بالمشكلة التي تتحدث عنها.

٢- السبب والمؤثر: إذا ما أردت التأكيد على الأسباب فعليك أن تناقش الآثار أولاً ثم بعد ذلك تفحص الأسباب، أما إذا أردت تسليط الضوء على الآثار المترتبة، فيفضل أن تبدأ بتقديم المشكلة كموضوع رئيس ثم تتوسع في مناقشة آثارها.

٣- سلسلة التحفيز (The Motivated Sequence): التي طورها آلان مونرو في كتابه [Alan Monroe. Principles and Types of Speech]، وتتكون مما يلي:

أ - إثارة الانتباه Attention: وهي الخطوة الأولى التي يجب عليك القيام بها. فمن المهم لفت انتباه المستمعين لموضوعك أو

قضيتك المعروضة. وقد أشرنا فيما سبق إلى أهمية البدء بمقدمة قوية تثير اهتمام الحضور، كأن تبدأ بقصة أو سؤال يستثير العقول ويحثها على التفكير أو أن تصدم قناعات الحضور بفكرة مخالفة غير متوقعة.

ب - الحاجة Need: وهو أن تعرفهم بالمشكلة وتُشعرهم بأنهم يفتقدون شيء ما، وتحاول إقناعهم بأن موضوعك يهمهم ويؤثر فيهم مباشرة، وذلك بالربط بين الآثار وانعكاسها عليهم.

ج - الرضا Satisfaction: بعد اختلاقتك للحاجة وضح - من خلال نقاطك - كيفية حل المشكلة وكيف أن ذلك يصب في مصلحتهم ويشبع حاجاتهم.

د - التصور Visualization: حاول أيضاً الإيحاء لهم برسم صورة مشرقة للمستقبل نتيجة لتبني ما قدمته من مقترحات، وحاول أن تجعلهم يتصورون ذلك باستخدام جميع الحواس ليصبح التصور مثل الحقيقة تماماً، بحيث يرون الصورة ويسمعون الأصوات ويحسون بالمشاعر ويتذوقون الطعم ويشمون الروائح، ويمكن أيضاً رسم صورة سلبية للمستقبل بتضخيم الآثار السيئة إذا لم يتبعوا اقتراحاتك.

هـ - الفعل Action: وفيه تحدد للحضور ما يجب عليهم اتخاذه وهو تبني مقترحاتك.

عاشراً: مخطط التركيز والتخفيف:

قام «هوف رانك» بتطوير نموذجاً يوضح كيفية تفكير محترفي الإقناع لإظهار ما يريدون وإهمال ما لا يريدون، وشد الانتباه إلى

النقاط المرغوبة وذلك من خلال استخدام أساليب مثل :
التركيز: وذلك على نقاط القوة في أفكارهم ومقترحاتهم،
وعلى نقاط الضعف في الأفكار المخالفة لهم. وتكرار ذلك حتى
تترسخ في ذهن المتلقي، وهذا الأسلوب غالباً هو ما يستخدم في
الإعلانات التجارية والدعائية.

التخفيف: وذلك بالتقليل من نقاط الضعف في أفكارنا أو
من نقاط القوة في الأفكار المخالفة. ويتم ذلك من خلال حذف
أو إغفال بعض المعلومات المخالفة أو تقديم جزء من الحقيقة،
أو عن طريق تحويل الانتباه وإبعاد التركيز على نقاط الضعف في
أفكارنا أو نقاط القوة في الأفكار المخالفة.

كما يمكن اللجوء إلى تعقيد قضية أو فكرة بسيطة من خلال
استخدام المصطلحات بدلاً من اللغة البسيطة المباشرة، أو بالإشارة
إلى أنها مجرد أفكار غير مبرهن عليها أو أنها تطبّق في سياق أو
ظروف معينة، أو أنه لا يوجد إحصاءات دقيقة تؤكد ذلك. . .

حادي عشر: الموافقة تجر الموافقات:

يقول المختصون في المفاوضات: إن أي فرد يوافق على
ثلاث أو أربع طلبات متتالية فمن المرجح موافقته على الطلب
الخامس. فعندما توافق على شيء صغير فستشعر بالتعهد بالموافقة
على شيء أكبر منه وهكذا. فالموافقة الأولى اليسيرة قد تؤدي إلى
وعود لاحقة أكبر منها، وبطبيعة الحال فالالتزامات المكتوبة أكثر
فاعلية من الوعود الشفهية كما أن التعهدات العلنية أقوى من
التعهدات التي تتم على انفراد، ولذا يعتمد مدربي الرياضة وكذلك

مراكز تخفيف الوزن إلى حث عملائهم على كتابة التزاماتهم خطياً ونشرها بين أصدقائهم ليكون ذلك حافزاً لهم على تنفيذها. ولذا عندما ترغب في الحصول على موافقة فابدأ بالحصول على التزام يسير ومن ثم تحويله إلى التزام أكبر.

ثاني عشر: تأثير اللغة (وفقاً للبرمجة اللغوية العصبية NLP)

في منتصف القرن الماضي بدأت البرمجة اللغوية العصبية بالظهور كعلم محدد قائم بذاته في الولايات المتحدة الأمريكية، ويجمع كثير من المختصين على أن من أبرز مؤسسيها ومطوريهما هما^(١): ريتشارد باندرل وهو عالم رياضيات وجون غرنندر وهو عالم لغويات.

ومن ضمن ما قاما به هو تحليل أداء العديد من المتفوقين وبالذات في مجال وسائل التواصل الفعالة، وكان من بينهم أبرز المعالجين الذين استطاعوا إحداث تغييرات جذرية في حياة مرضاهم المترددين عليهم وهما: ملتون أركسون الذي اشتهر في مجال التنويم الإيحائي وقوة التأثير من خلال استخدام اللغة غير المباشرة، وعالمة النفس فرجينيا ساتير المعالجة في مجال طب الأسرة، وعالم النفس فريتز بيرلز صاحب مدرسة العلاج المعروفة باسم الجشتالت (Gestalt) والذي حول علم النفس الجشتالتي إلى أداة علاجية^(٢).

(١) NLP made easy... Carol Harris ترجمة مكتبة جرير. بعنوان: NLP الآن أكثر سهولة،

الطبعة الأولى ٢٠٠٤م ص ١٢.

(٢) NLP الآن أكثر سهولة مرجع سابق ص ٥٠.

واستخلص كل من ريتشارد باندلر وجون غرندر نموذجين يختصان باستخدام اللغة في التأثير وهما: نموذج اللغة العليا «الما وراء» ونموذج اللغة غير المباشرة «ملتون»

أولاً: اللغة العليا (الدقيقة) نموذج «الما وراء»:

لقد سبق الإشارة في الفصل الثاني من المدخل إلى وجود عدد من المرشحات مثل: (اللغة والبرامج العقلية والمعتقدات والقيم) التي تقوم بالتشويه والحذف والتعميم للمعلومات الواردة من الحواس، وتشكّل تلك المعلومات المشوّهة خرائطنا الذهنية وقناعاتنا. فمن خلال ميلنا إلى تبسيط التجربة والخبرة في محاولة لاستخلاصها نقوم بحذف بعض المعلومات أو تعميمها بحيث نتصور رؤية واسعة وشاملة بناءً على دليل محدود أو تحريفها وذلك بالتركيز على جزء من المعلومات وإغفال الجزء الآخر. وهذه العملية تتم بشكل طبيعي وهي مفيدة جداً للتعامل مع كم المعلومات الهائل الذي نتلقاه على مدار الساعة.

ولتصحيح بعض هذه الخرائط الذهنية والقناعات واسترجاع بعض المعلومات المهمة والأجزاء المفقودة، يلزم التفكير فيها وطرح مجموعة من الأسئلة لفك الغموض، ليعاد ما حُذِف، ويُخصَّص ما عمِّم، ويُعدَّل ما حُرِّف.

لقد اشتهرت عالمة النفس (فرجينيا ساتير) باستخدام أساليب لغوية تعيد الشخص إلى توازنه، وتشجّع العقل الواعي على التفكير، وتساعد في تفكيك القناعات المعوّقة. كما تجعل العقل الواعي يعمل على الكشف عن المعاني التي يستنبطها الناس من

تجاربهم ومن ثم العمل على دحض المعاني المحرّفة أو المعوّقة منها. ويفيد هذا النموذج فيما يلي:

- ١- تناسب هذه الأساليب بشكل كبير في الحوار وكذلك تمكّنك من التأثير في المستمعين إذا كان لديك معلومات مسبقة عن قناعاتهم المخالفة لتوجهك وهدفك.
- ٢- تمكّنك من جمع معلومات قيّمة عن قناعات الطرف الآخر وقيّمه.

٣- يقدم إيضاحاً للمعنى من خلال اتباع هذا النموذج لإطار منهجي يعرضه لسؤال: ما الذي تعنيه بالضبط؟

- ٤ - يقدم خيارات جديدة، في حين أن التعميم والتشويه والحذف واستخدام المصادر وقراءة الأفكار جميعها أنماط لغوية تضع قيوداً، ولذا يفيد هذا النموذج في التعرف على هذه القناعات المقيّدة والعمل على تغييرها.

والجداول الآتية تلخص أساليب التعامل مع القناعات المخالفة وذلك لتغييرها وفقاً لأساليب (فرجينا ساتير) حيث يوضح العمود الأول العبارة التي يطلقها الشخص، والعمود الثاني التشويه المتعلق بالعبارة، والعمود الثالث السؤال المفند للقناعة.

١ - التحريف: سبق أن أشرنا في الفصل الثاني من المدخل الخاص بالخريطة الذهنية إلى بعض البرامج العقلية التي لها دور في تغيير المعلومات الواردة وقلنا: إنه يتم التركيز على جزء من المعلومات وتجاهل جزء آخر وفقاً للبرنامج العقلي، وهذا بدوره يخلق معنى مختلف. وباستخدام هذا النموذج نتمكّن من الكشف

عن المعاني التي يستنبطها الناس من تجاربهم والعمل على تغيير المعاني والقناعات المخالفة.

السؤال	التشويه	العبارة
كيف عرفت ذلك؟ هذا انطباع وليس حقيقة	من قبيل قراءة الأفكار ادعاء بمعرفة كيف يفكر الشخص المقابل أو كيف يشعر	أنت متضايق مني. أنت لا تشعر بشعوري .
كيف أن عدم حضوري يعني عدم الاهتمام بك؟	الربط بين جملتين بطريقة توهم أنهما يعنيان نفس الشيء	لم تلبّ دعوتي؟ أنت غير مهتم بي
ما علاقة النظر بالعين بصدق المتحدث من عدمه؟	مجرد اعتقاد ولا يوجد ارتباط	لا تصدق من إذا تحدث لم ينظر إلى عينيك.
ما الدليل على ذلك؟	أحكام غير قائمة على أساس	هذا هو الخيار الوحيد لتطوير المجتمع .
لماذا؟ ما علاقة رفع صوتي باحترامك؟ ما هو تحديداً القول الذي أشعرك بالإهانة؟	ربط بين سبب وأثر. ادعاء بأن إشارة خارجية تؤثر على الحالة الذهنية.	الظلام يخيفني. عندما ترفع صوتك فأنت لا تحترمني. ملاحظتك أشعرتني بالإهانة.
ما علاقة أسلوبك بعدم احترامك؟	تعميم المعنى استناداً إلى حدث أو سلوك خارجي .	عندما تتكلم بهذا الأسلوب فإن ذلك يعني أنك لا تحترمني.
ما الذي جعلك تظن أنني لا أبتسم بالقدر الكافي؟	من قبيل الافتراضات المسبقة تفترض أنك لا تبسم كفاية	لماذا لا تبسم أكثر؟
ما الذي جعلك تظن أنني ذاهب؟	افتراض مسبق، يعد مثالاً على حيلة طرح خيار غير مهم عليك في حالة قبولك الافتراض الأهم وهو الذهاب	هل ستذهب... الساعة الرابعة أو الخامسة؟

٢- التعامل مع التعميم: يقصد به أخذ شيء واحد وجعله ممثلاً لمجموعة من الأشياء المختلفة، فهو مفيد لأنه يغنينا عن تكرار القيام بأشياء معينة. فمعظمنا لا يقول ما يعنيه بشكل دقيق لأنه يغفل بعض الأمور فيحولها إلى صورة أكثر تعميماً، فلا يذكر الاستثناءات وإلا أصبحت الأحاديث طويلة جداً ومملة. ولهذا يتم

التدخل هنا لتوسيع الحدود. وبدلاً من التعميم المطلق نبدأ بالتفكير في المشكلة وتحديد السبب.

السؤال	التعميم	العبرة
لا أحداً ولا واحداً؟ أبدأ؟ ولا مرة؟ أوجد مثال معاكس	أدوات التعميم والحصر جميع، أبدأ، دائماً، كل	لا أحد يعلم ماذا يجري. أنت لا تهتم بي أبدأ.
هل كل أعمالك لا تؤديها بشكل صحيح على الإطلاق؟	تعميم عام	إنني لا أعمل أي شيء بشكل صحيح
ما الذي سيحدث لو لم تحضر؟ وما الذي سيحدث إذا حضرت؟	أدوات الضرورة والوجوب: من قبيل القيود. يجب - يلزم - علي - من الضروري	يجب أن أحضر الزواج
ما الذي يمنعك؟ بما أنك تستطيع التحدث أمام ثلاثة.. إذاً يمكنك التحدث أمام أي خمسة أفراد مهما كانوا، ويمكنك التحدث مع عشرة أفراد.	صيغ الإمكان: قيود تصنعها قناعات المرء. أستطيع، لا أستطيع، ممكن، مستحيل..	لا أستطيع التحدث أمام عشرة أفراد
ماذا سيحدث إن رفضت؟ ما الذي يمنعك من الرفض؟		لم أستطع الرفض

٣- الحذف: وفقاً للبرنامج العقلي فإنه يتم حذف بعض المعلومات والتركيز على جزء منها مما يؤدي إلى إيجاد معنى

وقناعات مخالفة للواقع. وعن طريق الأسئلة يتم استرجاع بعض المعلومات المحذوفة، فالتدخل يتم لتغيير القناعات المخالفة ونقضها من خلال جمع المعلومات المحذوفة واستخراجها عن طريق توجيه أسئلة مفتوحة، وفقاً للجدول الآتي:

السؤال	المحذوف	العبرة
أفضل ممن؟ نبدأ بالتحديد (هناك مَنْ لم تسمعهم أو تتعامل معهم ..)	عدم تحديد البائعين أو الخطباء أو العمال الذي هو أفضل منهم.	هذا الخطيب أفضل. هذا البائع أفضل. هذا العامل أفضل.
من قال ذلك؟	مصدر القول.	قيل لي
مَنْ يحترم مَنْ؟ ما المقصود بالتطور؟	تحويل الفعل إلى مصدر مما يؤدي إلى حذف كثير من المعلومات	إن الاحترام والنظام من أساسيات التطور
أين؟ ومتى؟ ومع مَنْ؟ وممن؟	نوع الخوف والوقت.	أشعر بالخوف.
كيف يهملك؟ كيف يهينك؟	تحديد الإهمال أو الإهانة.	إنه يهملني . . . إنه يهينني
كيف يمكننا أن نتواصل؟	كلمة عامة غير محددة.	لا يوجد اتصال
أسوأ من ماذا؟	مقارنة خفية.	لقد ازداد الوضع سوءاً.

ثانياً: اللغة غير المباشرة (نموذج ملتون):

وعلى العكس من النموذج السابق فإن هذا النموذج يقوم على اللغة غير المباشرة، وعلى التعميمات والغموض وعلى اقتراح البدائل، فعندما تستخدم لغة غير محددة في التواصل مع المتلقي فإن ذلك يتيح له استخدام خياله وإعمال وعيه لاستكمال ما هو

ناقص في هذا التواصل، مما يؤدي إلى التواصل مع العقل الباطن مباشرةً من خلال إرسال الدلالات والمضامين.

فالمعلومات التي ترد إلينا إما أن يستقبلها العقل الواعي ويخضعها للتفكير والتمحيص فيقبلها ثم تخزن في اللاوعي فتؤثر فينا ونستجيب لها استجابة واعية، وإما قد يتم رفضها فلا تؤثر فينا، أو تنفذ المعلومات مباشرةً للعقل الباطن دون مرورها بالعقل الواعي، وهذه تؤثر تأثيراً غير مقصود ونستجيب لها استجابة غير واعية.

وهناك طرق لإزاحة العقل الواعي تتمثل في استخدام عبارات عامة مطاطة، واستخدام المصادر في الحديث، مما يعني حذف كثير من المعلومات، أو من خلال إملال الوعي أو بتحميله بمعلومات أكثر مما يحتمل، أو بالتشويش عليه، أو بإشغاله بالقصص ذات الفجوات التي تجعل العقل الواعي يفكر في استكمالها فيتنشط العقل الباطن وعندها يكون الطريق سالك لإرسال الرسائل إليه، وهذا هو ما يتم استخدامه في أساليب الدعاية والإعلانات التجارية التي تعتمد إلى إشغال الوعي لتمرر رسائلها إلى العقل الباطن. كما تعد الافتراضات المسبقة والمقارنات طرق فاعلة لاستثارة العقل الباطن. وفيما يلي أمثلة تبين هذا النموذج:

١- الافتراضات المسبقة: عندما تفترض شيئاً بشكل مسبق فإنك تعطي إحاء للطرف الآخر بأنه هو من سيقدر، بينما في حقيقة الأمر أنت تطرح خيار غير مهم عليه في حالة قبوله الافتراض الأهم. فمثلاً قولك: هل ترغب في طباعة التقرير الآن

أم غداً؟ فهذه العبارة تفترض مسبقاً بأنه سيطيع التقرير وتترك خيار تحديد الوقت له. مثال آخر: وأنت في نفق المشكلة ترى المخرج بعيداً. ففي هذه الجملة يتلقى العقل الباطن إمكانية وجود حلّ للمشكلة. ومثال ثالث: هل تدرك السعادة التي أنت فيها؟ افتراض بأنك في حالة من السعادة.

٢- استخدام المصادر: المصدر اسم مجرد لا يحمل تصويراً. فعندما يستخدم المصدر في الجملة فإنه يتم حذف عدد من المعلومات لأن الأفعال تترك، وهذا ينشط العقل الباطن، لأن العبارة عندما تكون عامة وغير محددة بدقة لا تتصادم مع خبرة الطرف الثاني، فالمعلومة تمر دون تحليل ولذا يقوم العقل الباطن باستنباط المعنى.

٣- عامل الإمكان والرغبة: فهذه العبارات تعطي الطرف الآخر جواز وإمكانية القيام بشيء ما بلا إجبار أو إكراه، وبذا يستجيب لك أو على أقل تقدير يفكر فيه. ومثال ذلك قولك: ربما تريد أن تكون متحدثاً مميزاً أو خطيباً بارعاً، وربما تريد كل ذلك (جميعها تقود للنتيجة نفسها). ومثال آخر: ربما تريد أن تذهب الآن أو ربما بعد قليل أو ربما بعد خمس دقائق..

٤ - الفرضيات: وفيها يتم طرح أسئلة لا تتطلب من الآخر الإجابة لكنها تتطلب استجابة، وهي تشبه الافتراضات المسبقة ومثال ذلك قولك: هل يمكنك إيصالي إلى العمل؟ فليس المقصود المعنى الحرفي المتمثل في قدرته البدنية على إيصالي، وإنما المقصود طلب القيام بذلك.

ويوضح الجدول الآتي بعض أساليب ملتون أركسون:

الأسلوب	العبارة
سياقات خفية	إذا قلت لكم إن الإلقاء المتميز هو طريقك للنجاح
الربط غير المعهود	(عندما، بينما، بما: أنه يمكنك) انت جالس هناك تنجز أعمالك وتتمتع بالراحة. يمكنك الاستماع والبدء بالشعور بالراحة.
الربط الضمني	في الوقت الذي تفكر فيه فيما أقول ستستمتع بمزيد من الراحة. بينما تجلس وتستمع لي وتشاهد اللوحة وتستمع بالراحة. عندما تسمع صوتي يمكنك البدء بإرخاء العضلات.
السبب والتأثير	(بسبب، يجعل) مجرد وجودك هنا سيحقق الفائدة. سماعك لصوتي يجعلك ترغب بالاسترخاء.
فرضيات محادثة	تعطي قصة وتتمرر ما تريد عندما يفكر في تذكر القصة. هل يمكنك أن تختار ذكرى جميلة للتفكير فيها؟
حذف الفاعل والمفعول	واستعمال الضمائر وأسماء الإشارة. كلما كثرت الضمائر غاب العقل
الأمر الضمني، الاقتباس (التشبيه)	قد تكون عبارة ذات نبرة خاصة عند مقطع معين. ربما تريد أن تكون مهتماً بالتطبيق العملي، هل يريد أحدكم أن يكون أول المتطوعين؟
مجازاة الخبرة الحالية	تجاري شيئاً حقيقياً في اللحظة الحالية، وأنت تشعر الآن بهذا الشعور ربما فكرت في الأمر.
اقتراحات تغطي كل الاحتمالات	يمكنك أن تفعل ما أقول، ويمكن أن تبقى كما أنت، ويمكن أن تقترح أو تفعل شيئاً آخر.
اقتراحات مفتوحة	ربما يكون مثيراً اكتشاف ما يحدث.
الإنزام الشنائي (تلزم بشيئين)	يمكنك اكتشاف ذلك الآن وقد لا تدركه إلا لاحقاً. ربما وجدت هذا مفيداً، وربما استمعت به فقط.
الاقتباسات	تريد إيصال معلومة ولا تريد تحمل تبعاتها فتجعلها في اقتباس من غيرك. قول رئيس وزراء تركيا أربكان: يقولون بأننا سوف نطبق الإسلام وسوف نجعل تركيا إسلامية (لم يقل: إنني سأطبق الإسلام وسنجعل تركيا مسلمة، ولكن نقل الرسالة للمتلقين دون تحمّل مسؤولية قول ذلك).
الأضداد الزوجية	ومنه قوله تعالى: ﴿إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا﴾ [الشرح: ٦] ومنه قول الشاعر: ضاققت فلما استحكمت حلقاتها فرجت وكنت أظنها لا تفرج

براعة الحديث :

قام (روبرت دلتس)^(١) بإعداد ما يسمى ببراعة الحديث من خلال دراسة عدد من الشخصيات المشهورة في الخطابة والإقناع، حيث قام بتحديد التعبيرات اللغوية المؤثرة التي كانوا يستخدمونها ووضع نماذج لمحاكاتها. لقد حاول دلتس استخلاص الألفاظ التي لها تأثير على الناس، والتي تحدث لديهم تغييرات عظيمة في عمليات الإدراك الحسي والعقلي، وتؤثر في الأسس التي تقوم عليها بعض عمليات الإدراك، من خلال توسيع مدارك وخارطة المتلقي، ونقل تركيزه بعيداً عن قناعاته المخالفة، وتعمل على كسر حلقة الارتباط بين السبب والنتيجة. وسوف نتطرق لهذه النماذج بشكل سريع حتى يكون هذا المرجع شاملاً لكل ما يدخل ضمن مجاله.

مثال: لدى شخص ما القناعة الآتية (شبكة الإنترنت خطيرة، لأنها تُستغل للتأثير السلبي في المجتمع) وتريد تغيير هذه القناعة. فيمكن لك التأثير فيه من خلال استخدام نماذج براعة الحديث الآتية:

النية: يتم توجيه الانتباه وفقاً لهذا النموذج إلى القصد الكامن خلف القناعة الموجودة لدى المتلقي. بقولك له:
إني مسرور بتقديرك للعواقب، أو اعلم أن نيتك حماية قيم

(١) يعتبر من الذين أسهموا في تطوير علم البرمجة اللغوية العصبية، حيث قام بتطوير العديد من النماذج لعل من أشهرها نموذج "المستويات العصبية". حيث عكف على دراسة الناجحين من الناس.

المجتمع، ولن تستطيع حمايته ما لم تعرف كيف تعمل.
إعادة التعريف: وهذا النموذج يقتضي استبدال كلمة أو تعبير
في القناعة بكلمة أو تعبير مماثل لها، ولكن له استخدام أو مدلول
آخر لتلطيف القناعة.

فمثلاً تستبدل كلمة «خطير» بعبارة «غير مسؤول» وتستبدل
عبارة «تستغل للتأثير» بعبارة «أثره كبير»
فتقول مثلاً: نعم يمكن أن يكون أمراً غير مقبول أن
يستخدم شيء أثره كبير.

العواقب: توجيه الانتباه إلى أثر القناعة، فمن خلال
استخدام التطلعات يتم تقوية القناعات ودعمها أو تقويضها وعبارة
أخرى تستعرض جميع العواقب وتختار من بينها.
مثلاً تقول: التعرف على الخطر المحتمل هو أول خطوة
لجعله آمناً.

التخصيص: تفكيك عناصر القناعة إلى أجزاء أو مكونات
أصغر لتقويض قناعة ما أو تقويتها. مثلاً تقول: بأي شكل على
وجه التحديد تؤدي الإنترنت إلى الإضرار بقيم المجتمع؟ أو كيف
أن الوصول للمعلومات بسرعة يؤدي إلى التأثير السلبي على
المجتمع؟

التعميم: وهو معاكس للنموذج السابق، إذ يتم بموجبه
تجميع عنصر من عناصر القناعة وإدراجه في تصنيف أعلى وأوسع،
أو تعميم مكونات وأجزاء القناعة إلى مستوى تصنيفي أعلى بحيث
يتغير الإدراك فيتم تقويض القناعة أو تقويتها. ومثال ذلك:

يمكن أن يساء استخدام أي شكل من أشكال المعرفة.
المثال المضاد: وفيه يتم إيراد استثناء يخالف تعميم القناعة
فيؤدي إلى تقويضها، أو إيجاد مثال لا يكون السبب مرتبط
بالنتيجة.

كمثال: من الصعوبة فهم خطورة الإنترنت بينما تفيد كثيراً
من الناس في الشراء والبيع وإنهاء الإجراءات في الجهات
الحكومية والحصول على المعلومات...

التمثال: إيراد علاقة مماثلة لما هو موجود بالقناعة لتقويض
القناعة. مثال:

السيارة والطيارة أيضاً خطرة.

التطبيق على النفس: تقييم مدلول القناعة وفقاً للمعيار الوارد
في القناعة نفسها. بمعنى تطبيق المعيار نفسه الذي بنيت عليه
القناعة على القناعة نفسها. مثال:

أرغب في معرفة أهمية تمسكك بأسلوب تفكيرك، أو أليس
من الخطير إطلاق رأي جازم على شيء لم يختبر.

إستراتيجية الواقع: الناس عادة يعملون انطلاقاً من مفاهيم
معرفية محددة عن العالم ليكونوا قناعاتهم وغالباً ما تكون لا
واعية، ومن خلال تطبيق هذا النموذج فإنه يتم مقارنة القناعة
بالواقع لتعزيزها أو نقضها.

مثال: كيف تستطيع أن تعرف أن الإنترنت لا تؤدي إلى
الإضرار بـقيم المجتمع؟ أو ما هي معرفتك بالإنترنت؟ كيف
بالتحديد تؤثر الإنترنت سلبياً؟

نموذج العالم: وفيه يتم تأييد نموذج مختلف - أي تأييد وجهة نظر شخص آخر أو قناعات أخرى - لخلق خارطة ذهنية وتصور مختلف للموقف.

مثال: معظم شعوب العالم المتقدمة حضارياً تستخدم الإنترنت.

الإطار البعيد: تقيّم القناعة من مضمون القناعة نفسها، أي بتأسيس قناعة حول القناعة.

مثال: ربما أنت مقتنع بأن الإنترنت يساء استخدامها لأن لديك صعوبة في معرفتها.

تغيير حجم الإطار: وفيه يتم إعادة تقييم القناعة في إطار زمني أطول أو أقصر أو من زاوية معينة أو لعدد أكبر من الناس.

كمثال: التقنية المستقبلية ستعتمد كثيراً على الإنترنت، وستنجز الأعمال مستقبلاً بالإنترنت، وسيتم الاستغناء عن الأوراق فيما يسمى بالحكومة الإلكترونية.

تسلسل المعايير: وبموجبه يتم إعادة تقييم القناعة وفقاً لمعيار أو لمقياس أكثر قوة أو أهمية من المعيار الموجود في القناعة.

مثال: فكّر في الإحساس بالأمان الذي ستحصل عليه عندما تعرف استخدام الإنترنت. أو معرفة الحقيقة حول تأثير الإنترنت أكثر أهمية من منعها. أو الأفضل تعليم الناس حول العواقب ليتمكنوا من الاختيار بدلاً من تقرير أنها ستؤثر فيهم.

نتيجة أخرى: يتضمن الانتقال إلى هدف آخر يختلف عن

الهدف الموجود في القناعة، وذلك لتحويل الانتباه عن القضية.
ليس السؤال هو عن خطورة الإنترنت، بل السؤال هو لماذا
تستخدم بشكل سلبي؟ أو هل يستخدمها الناس بطريقة مفيدة؟

طرق التعامل مع مواقف الحضور

لن تستطيع الاستفادة من الطرق الآتية ما لم تمتلك معلومات كافية عن الحضور الذين ستحدث أمامهم. ومعرفتك بهم وبمواقفهم من موضوعك يسهل عليك اختيار أفضل الطرق للتعامل معهم وفقاً لما يلي:

١- الجمهور المعارض: الذي يخالفك ويشك في مصداقيتك؛ وأفضل طريقة للتعامل معهم هو أن تحضّرهم للإنصات لك، ولا بأس من استخدام قصة لخلق وئام مبدئي مركزاً على أوجه الاتفاق المشتركة قبل أوجه الخلاف، واقتنص كل فرصة لتوضيح وجهة نظرك وخبراتك، ولا تذكر أقاويل ما لم تكن مبرهنة، لا تخبرهم بأنك سوف تغير من طريقة تفكيرهم حتى لا تزيد من مقاومتهم ضدك، وأكد على أنك تريد مكسب مشترك للجميع وليس من جانب واحد، ولا تتوقع أنك ستحدث تغييرات أساسية في اتجاهاتهم ولكن التمس القليل للحصول عليه بدلاً من الكثير حتى لا يرفض، وإذا استطعت تحييد جمهور معارض فقد حققت تقدماً كبيراً.

٢- الجمهور المحايد: هو الذي لا يؤيدك ولا يعارضك ولذلك فهو بحاجة إلى توجيه. ويمكنك أن تبدأ معه بذكر المزايا والفوائد التي ستحقق لهم، وحاول الاستشهاد بشهادات الخبراء أو

الإحصاءات أو الأدلة أو الأمثلة المألوفة لهم ومذكراً إياهم بالجوانب السلبية من جراء عدم تطبيق ما تريد ومحذراً من أي أعداء أو منافسين قد يستغلوا تكاسلهم.

٣- الجمهور غير المهتم: وهو أصعب من الجمهور المحايد، فالقضية قد تكون مملة بالنسبة لهم ولذا يحتاج إلى تنشيط وتفعيل مواقفه، وأول مهمة لك هي جذب انتباهه بقصة أو بعنوان أو بحقيقة مثيرة، ثم اجعله يهتم بالأمر بتوضيح مدى تأثير الموضوع فيه ولا تنس إيراد الحقائق المبرهنة عليها.

٤- الجمهور غير المحدد لموقفه: وهذا تنقصه المعلومات فهو لا يدري كيف يتصرف ويحتاج إلى توجيه. ابدأ معه ببيان مصداقيتك واعرض خبراتك ومؤهلاتك سلفاً، وقدم أفكاراً منطقية سهلة الفهم مدعومة بالأمثلة والشواهد.

٥- الجمهور المؤازر: وهذا الجمهور يؤيدك ولذلك فإن مهمتك هي إعادة شحنه والتأكد من أنه لا يزال مهتم بالموضوع، ويمكن لك إشعال حماسة هذه المجموعة بحديث مفعم بالحيوية، وبقصص النجاح قد لا تحتاج إلى البرهنة على قضيتك، لكن من المهم تحصين هذا الجمهور ضد الأفكار المخالفة ومن خلال توضيح حجج الخصم المحتملة وتنفيذها حجة حجة حتى تزيد من مناعتهم لمقاومتها.

٦- الجمهور المختلط: هو الذي له وجهات نظر متعددة ولذا عليك اتخاذ الخطوات الآتية:

أ- تعرّف على من تريد كسبه من بين الجمهور، مثلاً: الشريحة ذات التأثير الكبير والأكثر عدداً ثم ركّز جهودك

على المجموعة التي تهتمك •

ب - حاول الاحتكام إلى مجموعات الجمهور المختلفة حول

أجزاء من حديثك . وحاول التأثير على كل مجموعة.

وأخيراً عليك إدراك أن من بين العوامل المؤدية إلى تردد

بعض الناس في قبول التغيير والتجديد هو حاجتنا لتحقيق الاتساق

المعرفي الذي يشير إلى احتياجاتنا للتوافق بين معلومات جديدة

وبين اتجاهاتنا الفعلية وقناعاتنا ومعتقداتنا فإذا سمعنا رسالة تصدم

قناعاتنا فإننا نقوم بنقدها بالحجج ونرفضها أو نوجد لها تفسيراً.

ثالثاً: التلخيص

وهو العنصر الثالث من عناصر الكلمة أو العرض. ورغم

أهميته إلا انه يلاحظ على كثير من المتحدثين إهماله. ويتم فيه

إعادة تلخيص أهم الأفكار والنقاط التي قدمتها للحضور ولكن

بشكل مختصر جداً ودون شرح للتفاصيل، ويعبر عن التلخيص

بالجملة Tell them what you have told them «أخبرهم بما أخبرتهم

به». ويمكن تلخيص أهميته فيما يلي:

١- يساعد على إعادة تركيز الانتباه مرة أخرى.

٢- يرسخ المعلومات - التي قُدِّمت في المتن - في ذهن

المتلقي من خلال إعادة تقديمها مرة أخرى بشكل مركّز.

٣- فرصة للتواصل مع الحضور وخاصة أصحاب النمط

الإجمالي الذين يريدون رؤية الصورة الكاملة للحديث.

٤- يعتبر فرصة أخيرة لك لتعويض بعض الحضور الذين

فاتتهم بعض الأفكار أو النقاط التي لم تصل إليهم سواء

بسبب شرود الذهن أو عدم السماع.

رابعاً: الخاتمة

ذكرنا في عنصر المقدمة أهمية أن تبدأ بمقدمة قوية تشوق الحضور بها وتشد انتباههم إليها وتثير اهتمامهم، أما في الخاتمة فإنه يجب عليك أن تختتم حديثك أو كلمتك بخاتمة قوية وأن لا تترك الحضور معلقين بحديث مبتور. وكثير من المتحدثين يخلطون بين التلخيص وبين الخاتمة، ومنهم من يعتقد بأن الخاتمة عبارة عن شكر الحضور على الاستماع. ولكن الخاتمة هي آخر ما يُسمع منك متضمنة الرأي أو التوجيه التي تنهي بها حديثك أو خطابك أو محاضرتك، ومن هنا جاءت أهميتها لكونها فرصتك لجعل المتلقي يتخذ القرار الذي تريده، وبها تنهي حديثك وتجنّي ثمرته. فإذا كانت البداية السيئة نكسة فإن النهاية السيئة تعدُّ فشلاً، وجميل أن تبدأ بمقدمة رائعة والأروع أن تنهي بخاتمة قوية. والخاتمة هي محطتك الأخيرة فإذا اعتبرنا أنك تبدأ حديثك حيث يوجد الحضور وتنقلهم عبر المتن الذي يعدّ بمثابة جسر إلى ما تريد في خاتمة حديثك فإنك تختمه حيث تريدهم أنت أن يكونوا.

ويجب أن تتضمن الخاتمة التوصيات بتحقيق الهدف الذي سعت لتحقيقه من حديثك، مما يتطلب أن تقوم باستنتاج النتائج وأن تقدمها للمستمع مباشرة ولا تدعه يخمن فيما يجول بعقلك، وأخبره أيضاً كيف يتم تحقيق الهدف.

فالخاتمة توضح ما المطلوب من الحضور القيام به أو الاقتناع به أو عمله وكيف يضعون أفكارك ومقترحاتك موضع

التنفيذ بعد مغادرة القاعة. فكأنها عبارة عن إجابة عن سؤال «ما المطلوب؟» و«كيف؟».

وقد لاحظنا في دوراتنا التدريبية أن بعض المتحدثين يلجأون إلى ختم أحاديثهم بآية من القرآن الكريم أو بحديث شريف أو بحكمة أو بقول مأثور أو باقتباس غير مرتبطة بالهدف من حديثهم أو بدعاء أو بكفارة المجلس أو بشكر الحضور... أو غيرها. وهذا لا يعدّ خاتمة وإنما هو إغلاق... وينبغي أن تكون الخاتمة قصيرة وقوية، ليتمكن الحضور من تذكرها.

وإذا نسيت ذكر إحدى الأفكار أو قد طرأت على ذهنك فكرة جديدة وتريد استدراكها في الخاتمة فاحذر أن تفعل ذلك... لا.. لا تتركب هذا الخطأ بعرض هذه الفكرة لأن الوقت متأخر للقيام بذلك، وعلى الأرجح أن قيامك بها سيفشل حديثك أو كلمتك، وإذا كانت هذه الفكرة مهمة جداً فيمكن استغلال فترة الأسئلة لتقديمها للحضور.

إعداد بطاقة الملاحظات :

وبعد أن انتهيت من إكمال عناصر الكلمة وتمت كتابتها، وهو ما ننصح به المتدربين خصوصاً إذا كان سيقدم حديثه مراراً ليكون بمثابة مرجع له ويستطيع من خلاله إعداد ملخص يوزعه على الحضور، وبما أن هذا الحديث المكتوب سيكون طويلاً، فإنه ومن الصعوبة بمكان حفظه عن ظهر قلب، كما أن قراءته ستؤدي إلى قتل الموضوع وعدم التأثير لكون القراءة تؤدي إلى: - إملال الحضور.

- عدم توظيف لغة البدن وتعطيل الاتصال البصري.
 - تعطيل إمكانات الصوت وجعله على وتيرة واحدة.
 - عدم القدرة على معرفة الوضع العام للقاعة والحضور.
 - انخفاض الحماسة، ووجود ما يسمى بالحديث الرسمي المتكلف.
- ولذا فمن المهم إعداد بطاقة ملاحظات تتضمن الأفكار على أن تطبق قاعدة (5 X 5) عليها بحيث لا تحتوي كل بطاقة أكثر من 5 نقاط كحد أقصى، وكل فكرة يعبر عنها بكلمة أو كلمتين ولا تتجاوز خمس كلمات، كما نود التنبيه إلى عدم كتابتها على شكل جمل حتى لا تعطل الاتصال البصري، لأن الجمل الطويلة تحتاج إلى قراءة، كما أن كتابة الجمل تؤدي إلى زيادة عدد البطاقات بحيث لا تستطيع استراق النظر إليها، ومن جانب آخر أنت لا تحتاج لكتابة الجمل لأنك ملّم أصلاً بموضوع حديثك، وما تحتاج إليه هو تذكر هذه الأفكار وتذكر ترتيبها. وتفيد بطاقة الملاحظات أيضاً في تذكيرك بإحصائية أو دليل أو اقتباس، وفائدة ثالثة لها تتمثل في مساعدتك على استغلال طاقات الصوت وتجنب الحديث على وتيرة واحدة من خلال وضع رموز عند المقاطع المهمة لتمييزها بالصوت عن سواها.

ويمكن الاستعانة بالخريطة الذهنية التي سبق وأن استخدمتها في مرحلة تجميع الأفكار لتحل محل بطاقة الملاحظات.

تجنب القراءة:

يعتقد بعض الناس بأنه طالما أن المطلوب هو توصيل المعلومة للمتلقي، فإنه يمكن استخدام أي وسيلة كانت، وينسى أهم جوانب التحدث وهو أهمية التأثير على الحضور، فاللجوء

إلى قراءة الحديث سيؤدي إلى إملال الحضور، نظراً لكون القراءة تمثل حاجز بين المتحدث والحضور وتجعل الأداء يميل إلى الرسمية ويبتعد عن التلقائية التي لها تأثير إيجابي على المتلقي، كما إن القراءة تشكل عقبة تمنعك من استغلال إمكانات صوتك.

العناوين الجذابة :

العنوان هو أول اتصال لك بالجمهور وقد يكون الأخير وخاصة للمحاضرات المعلن عنها، وهو أول شيء يسمعه الناس عن حديثك. وتعتمد أهمية عنوان حديثك على أهمية الدور الذي سيؤديته. فحينما ترغب في تشجيع الناس على الحضور فإن العنوان الجذاب خير وسيلة لدعوتهم وجذبهم وتشويقهم لمعرفة المزيد عن الحديث. فتلاحظ إن مُعدّي برامج التلفاز والصحف والمجلات أساتذة في هذا المجال لأنهم ينتقون عناوين جذابة لبرامجهم ومقالاتهم لجذب الجمهور، والمتحدث الخبير يجعل العنوان جزء من استراتيجيته لجذب الناس لحديثه. ومن المعروف أن العناوين لا تتضمن جميع أجزاء الكلام التي تحتوي عليه الجمل الكاملة مثل أدوات الربط وحروف الجر والفاعل والمفعول... بل تكتب بشكل مختزل نظراً للحاجة لتقليل الكلمات المستخدمة لكي تشد العين ويسهل قراءتها بسرعة.

بعض الإرشادات لاختيار العنوان :

- ١- جعل العنوان يستحوذ على جوهر رسالتك.
- ٢- من المهم أن يخلق صورة ذهنية واضحة لحديثك ويوقظ اهتمام الجمهور ويكون ذا معنى بحد ذاته.

٣- اختزل عنوانك قدر الإمكان بحيث لا يكون على شكل
جمل كاملة تتضمن الفعل والفاعل والرابط، وبل اجعله
مختصراً ولا يتجاوز كحد أقصى خمس كلمات.
أمثلة لعناوين جذابة:

الموضوع	عنوان شائق وجذاب
أخطاء الصلاة	إرجع فَصَلَ فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ
السلامة	إتَّبِعِ السَّلَامَةَ تَعَشِ طَوِيلًا
القيادة	المجموعة بدون قائد كالفارب بدون دَفَّة
الأكل الصحي	أضف عشر سنوات صحية لحياتك

التنقل الاحترافي بين الأفكار:

بغض النظر عن أسلوب الترتيب الذي أتبعته في تنظيم حديثك، فعليك أن تتأكد من أن تنتقل بسلاسة من فكرة إلى أخرى، وهذا هو الذي يجعل حديثك يبدو احترافياً بحق وهو سر المتحدثين العظام. فأنت القائد للحضور وعليك التأكد من انتقالهم معك من جزء إلى آخر ومن نقطة إلى أخرى من نقاط حديثك وأجزائه. ونسبهك بقائد سرية تسير في غابة فعندما يصل إلى مفترق طرق يخبر التابعين له بأنهم سيسلكون هذا الطريق، ويتأكد من أن الجميع يتبعه. وكذلك الحال عند التحدث فليدرك أفكار، وعندما تنتقل من فكرة إلى أخرى تأكد من الانتقال بسلاسة، وأن الجميع يدرك انتقالك حتى لا تبدأ في الحديث عن النقطة الثانية بينما يظن الحضور أنك ما زلت في النقطة

الأولى. ويتم ذلك من خلال روابط الفقرات والأفكار ومنها على سبيل ما يلي:

- دعونا ننتقل إلى (الجزء الثاني، النقطة المتعلقة ب...)
- لننظر الآن إلى...، النقطة التالية هي...، السبب الثاني هو...، الميزة الثانية...،
- هذا بالنسبة ل... ولكن ماذا عن...،
- إضافة إلى...، بالإضافة إلى ذلك...،
- انتهينا من المشكلة ونستعرض الآن العلاج، هذه هي الأسباب، فما هي النتائج..

موجز الفصل:

يعتمد تأثير حديثك على الحضور فيما يتعلق ببناء الحديث على توافر العناصر الأربعة؛ تبدأ فيها بمقدمة قوية تثير اهتمام الحضور وتشدهم، وتنتقل بعدها إلى المتن المركز في نقاط محددة مدعمة بالأدلة والبراهين والأمثلة والقصص، مع العناية باختيار الكلمات والعبارات وفقاً للهدف الذي تسعى لتحقيقه من خلال هذا الحديث، وتلخص بشكل سريع أهم تلك النقاط وتختتم حديثك بتوصيات محددة للحضور بما يجب القيام به أو فهمه وكيف يتم ذلك. كما أن اختيار عنوان شائق يمثل عنصر جذب لحديثك. ولا تنس الانتقال بين الأفكار بشكل سلس وواضح ليتابعك الحضور. إن أخذ ما سبق بعين الاعتبار يجعل كلماتك وعباراتك وجملك مؤثرة، وإذا ما تم مساندها باستغلال امكانيات الصوت، وتوظيف لغة البدن اكتملت عناصر التأثير وأركانها.

التحضيرات النهائية الفصل الرابع:

- وسائل العرض .
- التمرن .
- قائمة المراجعة .

وسائل العرض

تمهيد:

بما أن الهدف من تحدثك أمام مجموعة من الحضور هو التأثير والاقناع وليس الاكتفاء فقط بتوصيل المعلومة، فيفضل الاستعانة بوسائل العرض للوصول بالحضور إلى فهم الرسالة التي تقوم بتوصيلها إليهم من خلال الاستحواذ على اهتمامهم من بداية الحديث إلى نهايته، واستيعاب الرسالة دون الحاجة إلى أن يبذلوا جهداً ويعملوا تفكيرهم.

وسوف نتناول فيما يلي أهم وسائل العرض المستخدمة حالياً وبعض الإرشادات والنصائح حول استخدامها والتي قد تسمى وسائل إيضاح أو وسائل مساعدة، ومن اسمها يتضح بأنها هي وسيلة للمساعدة في العرض والتأثير في المتلقين.

إن الصور المرئية المؤثرة تترك انطباعاً يظل طويلاً في أذهان الحضور، وقد تغني الصورة عن ألف كلمة. حيث تفيد الإحصاءات أن (٧٥٪) من مدركاتنا تأتي عن طريق الصور، و(١٣٪) من السمع و (١٢٪) من الشم والتذوق واللمس.

ويشوب استخدام وسائل العرض أخطاءً شائعة ما بين إفراط وتفريط، فكثيراً ما يخفق مستخدموا وسائل العرض في التأثير على الحضور بسبب خلطهم بين المستند المكتوب وبين العرض التقديمي. فيقوم بتعبئة هذه الشرائح وحشوها بالعديد من التفاصيل بحيث تصبح وكأنها مستند مكتوب. وهذا يجعل الحضور يركز

على العرض فيبدوون بقراءته ويتوقفون عن الاستماع إليك، ويزداد الأمر سوءاً عندما تقوم بقراءة هذه الشرائح وكأنها هي الغاية وليس مجرد وسيلة توضيح.

وخطأ آخر هو الاعتماد الكبير على تلك العروض والاهتمام بها لدرجة تهمل الاهتمام بالحديث نفسه ويصبح العرض هو الأصل ومحط الاهتمام، بينما يكون المتحدث مجرد مكمل له. فيقوم بعض المتحدثين بالتكلف في إخراج الشرائح فتصبح كأنها لوحات عروض أزياء لما تزخر به من الألوان والرسومات وهذا بدوره يلهي المتلقي عن الأفكار. وخطأ ثالث هو عدم الاهتمام بالعروض على الإطلاق.

إن الهدف الرئيس لاستخدام هذه الوسائل هو لمساعدتك كمتحدث، فإذا كنت أنت محور العرض فإن وسيلة العرض تضيف قيمةً لما تقول، وتمكن المتلقي من تذكر ما عرض. فهدفها إذاً هو شد الانتباه والمساعدة على الفهم وإبقاء المعلومات في أذهان الحضور وإقناعهم، كما أن استخدامها يعطي إحياء للحضور بأن المتحدث محترف.

ولذا يجب أن تكون مختصرة بحيث يعبر عن الفكرة بكلمة أو بكلمتين أو بصورة بسيطة طبقاً لمبدأ (Less is more) (الأقل هو الأكثر تأثيراً) كما قاله المعماري الشهير (لودويج ميبز فان دي روا). وينبغي أن يراعى التصميم الجيد للشرائح تقليل حركة أعين الحضور، بمعنى أن تقلل عدد المرات التي يجب فيها أن تتحرك الأعين ذهاباً وإياباً من بداية الجملة إلى نهايتها في الشريحة.

تصميم الشرائح :

ينطبق ما يلي على الشرائح سواء تلك الخاصة بالحاسب الآلي (البوربوينت أو تلك المستخدمة في أجهزة عرض الشرائح الشفافة). فلقد أعطي التطور التقني المتحدثين امكانيات كبيرة لتدعيم أحاديثهم بوسائل العرض المتاحة، وفتحت برامج الحاسب الآلي الحديثة فرصاً عظيمة في مجال عرض المتحدث لأفكاره، فتستطيع زيادة التأثير في المتلقي من خلال الصوت والصورة ومن ثم تستغل حاستي البصر والسمع لديه. ولكي تنجح في تصميم شرائح مؤثرة فلا بد من العناية بالتخطيط لإخراجها بشكل جذاب ومعبر، ونقدم لك بعض الإرشادات وفقاً لما يلي:

١- عنوان الشريحة: اجعل الصفحة الأولى تتضمن عنوان حديثك واسمك والمناسبة التي تتحدث فيها وتاريخ العرض. ويفضل أن تقدم الشريحة الثانية تصوراً عاماً للمتلقي عن هيكل الحديث (شريحة تشبه البانوراما)، ويتزامن عرضها مع حديثك عن جدول الأعمال الذي يلي المقدمة القوية فهذا يعدُّ تهيئة للحضور. وإن أمكن تصميمها بشكل رسم يوضح الترابط بين الأفكار الواردة في الحديث فسيكون أفضل. واجعل عنوان كل شريحة هو الرسالة التي تريد نقلها للمتلقي.

٢- النصوص: يجب أن تقتصر نصوص الشرائح على الأفكار الرئيسة بحيث يُعبّر عنها بنقاط لا تتجاوز كلمات محدودة وليس بجملته كاملة، فهي أشبه بالعناوين الصحفية التي لا تحتوي على فعل وفاعل واسم وخبر وحروف جر وحروف ربط... بل إنها تكتب بشكل مختزل بحيث يمكن تكبير الحروف لتبدو أكثر

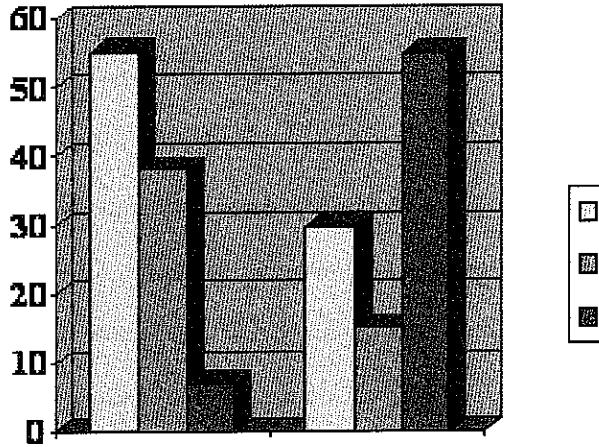
وضوحاً وتأثيراً ويسهل على الحضور قراءتها بسرعة حتى يتمكنوا من الاستماع لما تقول، وأن تقتصر فقط على الكلمات الرئيسة مثل الأسماء والأفعال.

فكل نقطة ينبغي أن تكتب على هيئة عنوان فهي تشبه الهيكل العظمي ودورك كمتحدث أن تكسو هذا الهيكل وتكمله. إن القاعدة تقول: إنه كلما قلت الكلمات كان التأثير أقوى، طبقاً لقاعدة (5x5): (الجملة لا تتجاوز خمس كلمات والشريحة الواحدة لا تتجاوز خمس نقاط) وحاول كذلك تجنب كتابة النقاط الفرعية. وهذا لا يمنع أبداً استخدامك لجمل كما هو في حالة الاستشهاد بآية قرآنية أو حديث شريف أو الاقتباس أو كتابة مادة نظامية. وفي بعض الحالات يتطلب شرح فكرة مهمة ومعقدة عدداً من النقاط تتجاوز الخمس... وقد تصل ربما إلى تسع نقاط أو أكثر، ففي هذه الحالة الجأ إلى حيلة إدخال عنصر الحركة لهذه النقاط بحيث تظهر النقطة التي تتحدث عنها ثم تخفيها وتنتقل للنقطة التالية.

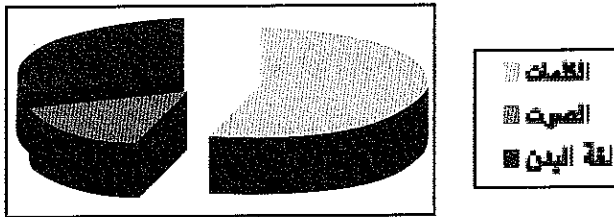
٣- الأشكال والرسومات (DRAWINGS & CHARTS):

هناك العديد من الرسومات والأشكال التي تستخدم في عرض البيانات الإحصائية بشكل مبسط وسهل يمكن فهمها ويمكن إدراجها في الشرائح ومنها:

* الأعمدة البيانية: وفيها تمثّل كل مجموعة من البيانات بعمود، وتكون هذه الأعمدة إما أفقية أو رأسية وبألوان مختلفة.



* الرسومات الدائرية: وفيها تقسم الدائرة إلى قطاعات متعددة تلتقي رؤوسها في مركز الدائرة وتناسب مساحة كل قطاع من هذه القطاعات مع الكمية الرقمية التي تمثلها.



* الرسومات الكاريكاتورية أو الرمزية: لتوضيح موقف ما أو تجسيد حالة معينة، وهي تؤثر في المتلقين بشكل فاعل، ولكن وظّفها بما يتناسب مع ثقافة الجمهور والصور والمشاهد، ولا

تنسى أن تفسّر هذه الرسوم البيانية أو الصور من خلال شرح ما يقصد منها.

٤- العلامات: يقصد بها ما يسبق نقاط الأفكار المعروضة فبعض الملقين يضع الشرطة (-) وبعض آخر يدرج رقم وآخرون يستخدم العلامة النقطية (.) كنقطة كبيرة أو الأرقام عندما يكون الترتيب مهم.

وعند استخدام الأشكال والرسومات عليك التأكد من الآتي:

* تأكد من وضوح الرسومات والأشكال للمتلقين.

* إحرص على إدراج ألوان واضحة ومتباينة.

* ضع مفاتيح لتوضيح معلومات الأعمدة البيانية والرسومات الدائرية.

* قم بالتعليق على الرسومات الكاريكاتورية وما الهدف منها ولا تترك الاستنتاج لتخمين المتلقين.

٥- تماثل الأفكار: كلما كانت الشريحة مركزة وتحتوي على

فكرة واحدة أو مفهوم واحد أو أفكار متماثلة كانت العلاقات واضحة للجمهور. فمثلاً تتحدث شريحة عن المميزات وشريحة أخرى عن السلبيات... وهكذا... وأن تكتب النقاط بشكل متماثل من الناحية اللغوية كأن تبدأ بالأفعال أو بالأسماء والأفضل أن تبدأ النقطة بالمصدر (مصدر الكلمة).

مثال :

فوائد الاتصال البصري

- * تربط المتحدث بالحضور.
- * الحضور يشعرون بأهميتهم
- عند نظر المتحدث إليهم.
- * تعطي إحياء بالثقة.
- * يحصل بها المتحدث على
- تغذية ارتجاعية.

شريحة غير متماثلة ومشتتة للأفكار

فوائد الاتصال البصري

- * ربط الحضور.
- * إشعار بالأهمية.
- * إحياء بالثقة.
- * تغذية ارتجاعية.

شريحة مركزة وواضحة ومتماثلة
النقاط لغوياً

٦ - التنسيق: ويقصد به وضع العنوان في المنتصف وترك مسافات متناسقة بين النقاط وأن توزع الكتابة بالتساوي على الشريحة ككل، بحيث لا يبدو النص محشوراً في ركن وبقيّة الشريحة خالية.

٧ - التنوع: يستحسن تنوع العرض ليتضمن شرائح نصية وشرائح صور وشرائح أرقام وصور بيانية، فالتنوع يزيل الملل من أعين الحضور. وإذا كانت طبيعة الموضوع لا تقتضي إدراج تلك الشرائح المتنوعة، فيمكن تحقيق التنوع من خلال وضع نصوص

بعض الشرائح بشكل جداول أو تظليل بعض الخطوط أو وضع ألوان متدرجة للشريحة، فهذا يدخل نوعاً من التغيير ويجعل الشريحة أكثر جاذبية.

٨ - الألوان: استخدم تباين الألوان كأن يكون النص غامقاً والخلفية فاتحة أو العكس. على سبيل المثال يكون النص أبيض أو أصفر والخلفية زرقاء أو خضراء داكنة أو سوداء.

هذا فيما يتعلق بإرشادات لتصميم الشرائح، ونأتي هنا إلى استعراض أهم وسائل العرض وإرشادات لاستخدامها:

جهاز العرض الآلي (COMPUTER PROJECTOR):

يعدّ من أحدث وسائل العرض حالياً، ويتميز بتأثيره في المتلقين أكثر من الوسائل الأخرى، من خلال إمكانية إدراج ألوان حسب الرغبة ورسوم بيانية وصور فوتوغرافية وحركات، وإدراج لقطات متحركة عليه، إضافة إلى سهولة التعديل والتغيير في المادة المراد عرضها حتى خلال العرض.

إرشادات عند استخدام جهاز العرض الآلي:

* تدرب على استخدام الجهاز قبل العرض.
* قم بالإعداد الجيد للشرائح المراد عرضها وفقاً لما ذكر آنفاً.

* استخدم الخطوط الواضحة ولا تكثر من تنوع الخطوط.

* تجنب الخلفيات الباهتة.

* ضع الرسوم المناسبة.

* لا تكثر من المؤثرات الصوتية، وإذا وضعتها فاختر

المناسب منها.

- * تذكر بأن الشرائح هي للجذب وليست للقراءة.
- * طبق قاعدة (5 X 5) الشريحة الواحدة لا تتضمن أكثر من خمس نقاط. وكل نقطة لا تتضمن أكثر من خمس كلمات.
- * إحرص على طريقة إظهار النقاط، وتجنب إظهارها كلمة كلمة بل أظهر الجملة مرة واحدة.
- * اجعل عدد الشرائح متناسباً والوقت المتاح لكلمتك.
- * لا تقف أمام الشاشة.
- * ضع أرقاماً للشرائح لسهولة الرجوع إليها عند المداخلات والأسئلة.
- * لا تكثر من تنوع الألوان، بحيث لا تزيد عن أربع ألوان على الأكثر.
- * لا تتكلم وأنت تنظر إلى الشاشة.

جهاز عرض الشرائح الشفافة (OVER HEAD PROJECTOR):

يعدّ جهاز العرض العلوي أو العارضة الرأسية للشرائح الشفافة أحد الوسائل التي أصبحت قديمة إلى حدّ ما، ولكن بعض المهن تحتاجه للعرض لطبيعة عملها كالمهندسين والفنيين كما أنه ما زال مستخدماً في بعض الدول والمنشآت محدودة الدخل. ويتشابه هذا الجهاز في بعض الجوانب مع جهاز العرض الآلي.

إرشادات عند استخدامه:

- * تدرب على استخدام الجهاز قبل العرض.

- * ارفع صوتك عندما تشغل الجهاز.
- * أطفئ الجهاز عند عدم استخدامه ، لأن صوت مروحته عالي.
- * ضع أرقاماً على الشرائح الشفافة.
- * اعرف أين تضع الشرائح الشفافة.
- * ضع الشريحة على الجهاز قبل إضاءة شمعة الجهاز.
- * لتكن لديك شمعة احتياطية لاستخدامها عند الحاجة أو معرفة أين توجد الاحتياطية لأن الشمعة قد تحترق فجأة.
- * قم بتصوير الشرائح الشفافة على ورق أبيض لتمكن من قراءة المعلومات المعروضة ولكي تضعها بين الشرائح لتقلل من تلاصقها.
- * ضع الشرائح التي تم عرضها بعيداً عن الشرائح التي ستعرض.

السبورة الورقية (FLIPCHART) :

السبورة الورقية هي إحدى وسائل العرض التي تتضح أهميتها في التدريب وورش العمل والاجتماعات، حيث تساعد على عرض المعلومات والأفكار سواءً للمتحدث أو للمشاركين أنفسهم. ومن أهم خصائصها:

- * فعالة في عرض أفكار مجموعات العمل.
- * تستخدم لعرض الخطوط العامة للموضوعات.
- * تساعد في إضفاء جو عمل مشوق وغير رسمي.
- * تمكن من استغلال الوقت بعرض أفكار المشاركين عند تقسيمهم إلى مجموعات بدلاً من عرض أفكار شخص

واحد على حساب أوقات الآخرين.
* تستخدم في جلسات مجموعات العصف الذهني (استشارة العقل).

إرشادات عند استخدام السبورة الورقية:
* تأكد من تركيبها بشكل صحيح وتأكد أيضاً من سلامة تركيب الورق.

* اختر النوعية الجيدة والورق الجيد.
* احرص على الكتابة بخط كبير وواضح ومقروء.
* استخدم الأقلام والألوان المناسبة (تجنب الألوان الباهتة).

* لا تكتب أكثر من ٥ - ٦ سطور في كل ورقة.
* استخدم الرموز والاختصارات بقدر الإمكان.
* توقف عن الكتابة لفترة ما وانظر إلى الحضور لضمان الاتصال.

* أحضر معك مجموعة من الأوراق والأقلام للاحتياط.
* تحدث بصوت عالٍ أثناء الكتابة عليها.

مؤشر الليزر (LASER POINTER):

يحتاج بعض المتحدثين عند إلقاء عروضهم إلى استخدام مؤشر الليزر، وخاصة أصحاب المهن الحرفية مثل المهندسين والفنيين والطيارين وما شابههم، كما أنه فاعل عندما تكون شاشة العرض مرتفعة وبعيدة عن المتحدث، وبالذات في القاعات الكبيرة. وبطبيعة الحال فإن لاستخدام هذا المؤشر مزايا - مقارنة

باستخدام اليد أو المؤشر اليدوي أو مؤشر العصا المعدنية - إلا أن له بعض العيوب كقيام بعض المتحدثين بالعبث به أثناء التحدث مما قد يوجه الحزمه الليزرية المضرة إلى الحضور، بالإضافة إلى أن نقطة ضوئه قد لا تكون واضحة لمن هم بعيدون عن الشاشة.

النشرات أو المطويات التي توزع على الحضور:

يرى بعض المتحدثين بأن توزيع نشرة على الحضور يساعدهم في التركيز على ما يقال ويقلل من انشغالهم بتدوين الملحوظات، وبعض آخر يرى أنها تؤدي إلى تشتيت انتباه الحضور وعدم التركيز مع المتحدث. وعموماً فهي تساعد على زيادة الإصغاء لدى الحضور والاهتمام بموضوع العرض حينما تحتوي على معلومات مختصرة. كما أنها تعطي انطباعاً بأن الملقى قد قام بالإعداد الجيد لموضوعه، وللنشرة ميزةٌ لصالح المقدم المبتدئ فهي تساعده على التقليل من الخوف حيث إن الحضور يقومون في البداية بقراءة النشرة بدلاً من التركيز عليه، وهذا يعطيه بعضاً من الوقت في البداية للتغلب على الخوف من الجمهور. ويفضل بعضهم أن توزع في نهاية الحديث أو العرض للحفاظ على انتباه الحضور وإصغائهم لك.

ويمكن أن تحتوي النشرة على:

- * معلومات عن مقدم العرض.
- * أهم النقاط التي سوف تعرض.
- * أرقام وصور ومعلومات تفصيلية أكثر عن موضوع العرض.
- * تعريف بالمصطلحات التي ستستخدم في العرض.

* قائمة بمعلومات إضافية.

تعليمات عامة لاستخدام وسائل العرض:

* تدرب على استخدام الوسائل المرئية قبل بداية العرض.

* حدد مكان استخدامها ووقته.

* اعرّف كيفية تشغيل الأجهزة المستخدمة في العرض.

* ضع الشرائح أو الصور التوضيحية بعد الانتهاء من عرضها

في مكان بعيد عن الشرائح التي لم يتم استخدامها.

* حدد أين ينظر المستمعون إلى النقاط الموجودة في

الشريحة، مثلاً بأن تشير لهم بالنسبة للنقطة الرابعة «لا

تقل» كما تلاحظون في الشريحة المعروضة فقط.

* أدرج بعض المؤثرات السمعية والبصرية المناسبة التي من

شأنها شد انتباه الحضور.

* تعرف على كيفية جذب اهتمام الحضور للنقاط الموجودة

في الشرائح والتي تناسب معهم.

التمرّن:

هناك خطأ شائع يقع فيه بعض المتحدثين وهو الاكتفاء

بإعداد الموضوع وكتابته والاعتقاد بأن ذلك كفيلاً بتمكينهم من

القدرة على التحدث أمام الناس، وبعض آخر يكتفي بقراءة حديثه

بصمت... وبطبيعة الحال هناك فرق بين معرفة الموضوع وبين

نقله إلى المتلقي. فمعرفة الموضوع والإلمام به تعتمد بالدرجة

الأولى على الرجوع إلى المصادر المختلفة وجمع المعلومات عن

الموضوع ومراجعتها واستذكارها، بينما نقل الموضوع تعدّ مهارة

أخرى يتم تنميتها من خلال التمرن الفعلي على الإلقاء.
والنصيحة التي نسوقها إليك هي تجنب الوقوع في هذا
الخطأ القاتل وهو الاكتفاء بكتابة وقراءة موضوعك بصمت فقط،
ولكن لا بد من التدرب الفعلي على الإلقاء وكأنك تتحدث أمام
الجمهور. والقاعدة العامة تقول: «إن ما يبدو جيداً على الورق
ليس بالضرورة أن يكون جيداً لتقديمه مشافهةً».

لماذا التمرن؟

له فوائد عديد نلخصها فيما يلي:

١- ستكون الكلمات والعبارات والجمل جزء من تفكيرك
وقريبة من ذهنك وحاضرة في وجدانك، مما يجعلها تناسب
بسلاسة وكأنك تغرف من بحر، كما أن التمرن المسبق يخلصك
من اللزمات اللفظية مثل: يعني، طبعاً، على سبيل المثال... أو
إطلاق الأحرف المتقطعة مثل: ...أأأ...إم م م...إم م
م التي يلجأ لها بعض المتحدثين للحصول على وقت يمكنه من
التفكير في الجملة التالية.

٢- استغلال إمكانات الصوت من خلال تحديد معدل إيقاع
حديثك (سرعة تحدثك) وتعديلها لتكون ضمن المعدل المناسب،
مما يساعدك على تجنب الحديث على وتيرة واحدة، وذلك بوضع
علامات عند المقاطع المهمة فترفع فيها نبرة الصوت أو تشدد
عليها أو تقف قبلها وقفة مدروسة. ومن المعروف أن استغلال
طاقات الصوت - كما سيرد شرحها لاحقاً في الفصل المخصص
للصوت - يحتاج إلى تمرين وتكرار وإتقان لتتمكن منها.

٣- تخفيض الضغط النفسي المتمثل في الخوف من عدم العثور على العبارات والكلمات المناسبة أو الخوف من نسيان بعض الأفكار أو عدم القدرة على الاسترسال.

٤ - بالتمرن تتمكن من معرفة الوقت التقريبي الذي يستغرقه حديثك وتعديله حسب الوقت المخصص لك.

٥ - من خلال التمرن تستطيع تحويل الرسالة من حديث مكتوب للعين إلى حديث موجه للأذن. فعند الكتابة فإن الأفكار عادة تنتقل من العقل عبر اليد إلى الورق (أو إلى جهاز الحاسب) وبذا تكون موجهة للعين أي أن الأفكار والجمل مصممة للقراءة، وتكون الجمل في الغالب طويلة. في حين أن النطق بصوت مرتفع - بعد الكتابة - يجعلها تخاطب الأذن لأن الفكرة في هذه الحالة انتقلت من العقل عبر الفم ثم اليد ثم الورق (أو جهاز الحاسب) أن مرت عبر الفم مما يجعل الجمل قصيرة وملائمة للسمع بحيث لا تتجاوز كلمات الجملة كحد أقصى عشرين كلمة، وأن تكون واضحة ولا تحتوي الجملة الواحدة على أكثر من فكرة واحدة، لأن فرصة المتلقي في الفهم محدودة بعكس الجمل المكتوبة التي يستطيع المتلقي إعادة قراءتها حتى يفهم مضمونها، ولذلك فتمرنك يساعدك على تبسيط الجمل لتفهم مباشرة.

٦- التمكن من استيعاب الموضوع أكثر وستكوّن صور ذهنية كاملة عنه بحيث تستطيع تقديمه حتى دون بطاقة الملحوظات.

٧- التمكن من استخدام وسائل العرض بشكل فاعل وسلس أثناء إلقاءك الفعلي.

٨- فرصة للحصول على تغذية ارتجاعية عن أدائك مما يمكنك من تقويم فعالية حديثك وفعالية طريقة التقديم وتحديد نقاط القوة والضعف لديك قبل الإلقاء الفعلي ومن ثم تعمل على تحسين أدائك وتتجنب الأخطاء وتنقح المحتوى.

كيف تتمرّن؟

- طبق نظام محاكاة الواقع، وهذا يتطلب أن تلقي حديثك كما لو كنت تلقيه فعلياً أمام الجمهور. وتحاول تطبيق جميع مهارات التقديم الفعلي - التي سيرد عرضها في ركن الإلقاء الفعلي - وإذا ارتكبت خطأً فلا تعد للبداية بل واصل حتى النهاية.

- التمرن بكثرة على إلقاء كلمتك بحيث لا يقل عدد المحاولات التمرن عن خمس مرات.

- حاول تغيير أوضاع التمرين في كل مرة. فمرة تلقي أمام المرأة لكي تركز على استخدام لغة البدن، ومرة تلقي أمام الأهل أو الأصدقاء لتحصل على تغذية ارتجاعية عن أدائك، ومرة تقوم بتصوير حديثك بكاميرة فيديو، ومرة باستخدام مسجل لتتمكن من تحديد معدل إيقاع حديثك ومدى قدرتك على تجنب الحديث على وتيرة واحدة.

- إن استطعت أن تتمرّن في القاعة التي سيتم فيها الإلقاء الفعلي فلا تفوت هذه الفرصة، وإذا تعذر ذلك فحاول أن تجد غرفة مماثلة لتتمرّن فيها وتقدم عرضاً متكاملًا متخيلاً بأنه العرض الفعلي.

قائمة تفحص للمراجعة:

تم إعداد هذه القائمة كمرجع سريع لمساعدتك على التأكد من توافر أهم العناصر التي يجب الاهتمام بها قبل إلقاءك الفعلي، ولا بد من مراجعتها ومقارنتها بما قمت به في وقت مبكر وقبل الموعد المحدد لتقديم حديثك حتى تتمكن من استدراك ما قد نسيته من جوانب وتتمرن على التجربة النهائية من حديثك قبل أن يداهملك الوقت.

تأكد من قيامك بما يلي:

الإجابة	الاجراء
	هل تم اختيار الموضوع بشكل صحيح بحيث إنه: - يهم الحضور ويشبع حاجاتهم. - متحمس له.
	هل حددت هدفك من التحدث وكتبته؟ وهل حددت بالضبط ماذا تريد وما الذي ترغبه من الحضور؟.
	هل جمعت أكبر قدر من المعلومات عن الجمهور: عددهم، معلوماتهم عن الموضوع، خلفياتهم الثقافية والدينية ..؟
	هل استخدمت خريطة تدفق الأفكار (عصف الذهن)؟
	هل جهزت كلمتك بمقدمة قوية تشد الانتباه؟
	هل قسمت المتن إلى أفكار محددة دون تفاصيل مملة. هل وضعت مثال توضيحي أو دليل أو قصة أو برهان لكل فكرة؟
	هل لخصت أهم النقاط؟
	هل ربطت الخاتمة بهدف الكلمة، وهل وضعت توصيات للحضور، وما المطلوب منهم وكيف؟
	هل قمت بإعداد بطاقة ملحوظات أو خريطة ذهنية بشكل واضح؟
	هل وضعت عنواناً جذاباً لكلمتك؟

	هل استخدمت وسائل مناسبة للعرض وأعددتها وتدرّبت عليها؟
	هل كونت جملة مركزية تلخص هدفك ورؤيتك للموضوع لتعينك على التعامل مع الأسئلة؟ (سيرد شرح مفصل عن ذلك في الباب الثالث الفقرة «خامساً»).
	هل حددت إستراتيجية للتعامل مع الأسئلة؟ هل هي في نهاية إلقاءك، أو عندما يتبادر إلى ذهن الحضور؟
	هل تمرنت خمس مرات في أوضاع مختلفة؟ (أمام المرأة، أمام الأهل والأصدقاء، مسجلاً..)
	هل خططت لتجنب الحديث على وتيرة واحدة؟ هل وضعت علامات عند الأفكار والكلمات التي تحتاج فيها لتغيير نبرة صوتك؟
	هل تمرنت على إظهار حماسك واهتمامك بالموضوع؟

موجز الباب الثاني «الإعداد المادي»

يعتمد نجاح الإنسان - في أي مجال من المجالات من بعد توفيق الله - على التخطيط المسبق والتفكير المتأمل والدراسة المستفيضة لما سيقوم به. فلا تقدم على التحدث أمام الناس بخطبة أو بكلمة أو بعرض أو بمحاضرة... قبل أن تخطط وتحضر لما ستعرضه عليهم.

ابحث عن موضوعات هادفة تهتم الناس، وتشبع حاجاتهم وتوقعاتهم، وقبل أن تبدأ في إعداد موضوعك أكتب هدفك الذي تسعى إلى تحقيقه من خلال عرض حديثك، وحاول معرفة نوعية الحضور، ومعلوماتهم عن الموضوع، وفئاتهم العمرية، وجنسهم، وثقافتهم، من خلال التباحث مع منسقي الندوة أو الجلسة أو المؤتمر. وضع في اعتبارك أن الناس مختلفون وليسوا على نمط واحد، وما يشد نمط ويؤثر فيه قد لا يؤثر ويشد نمط آخر،

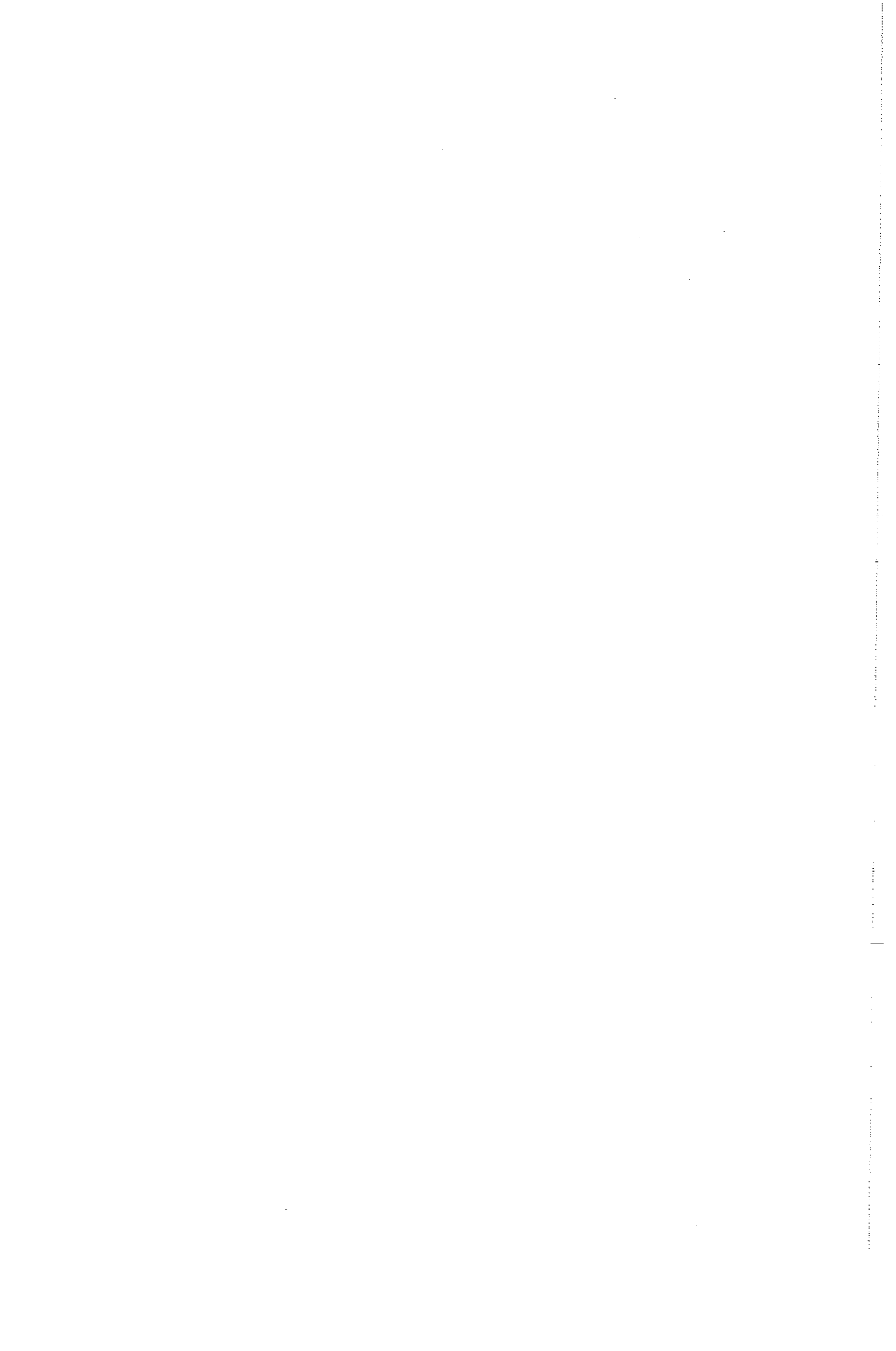
والناس لا يستجيبون للمنبه نفسه بالاستجابة نفسها... ولذا حاول التواصل مع الأنماط كافة من خلال تقسيم موضوعك إلى عناصره الأربعة: وهي المقدمة القوية التي تثير اهتمام الحضور وتحقق انطباعاً جيداً لديهم عنك، وأتبع ذلك بتقديم محاور حديثك لشد انتباه النمط الإجمالي، ثم قسم المتن وركزه في أفكار محددة، وقدم لكل فكرة ما يساندها من الأدلة والشواهد المناسبة والإحصاءات والبراهين والأمثلة والقصص، وهذا كفيل بالتأثير في الأنماط كافة وخاصة النمط الفكري، ولخص موضوعك بشكل سريع واختمه بتوصيات توضح المطلوب من الحضور وكيفية تنفيذه.

حاول استخدام خريطة تدفق الأفكار التي تساعد على تداعي وجلب الأفكار، والنظر إلى هيكل الحديث بالكامل بنظرة واحدة، وتسهم في العثور على أفكار إبداعية وتجعلها تتمحور حول الهدف الذي ترغب في تحقيقه. ضع عناوين جذابة لأحاديثك، وضع روابط بين الأفكار لتضمن سلاسة الانتقال من فكرة إلى أخرى وانتقال المستمعين معك.

استخدم خريطة الأفكار، أو بطاقة الملاحظات لتقديم حديثك، وتجنب القراءة التي تجعل حائراً بينك وبين الحضور، وتجعل أداءك ينحو منحى الأداء الرسمي البعيد عن التأثير.

حاول توظيف وسائل العرض لأن لها تأثيراً كبيراً في الحضور وخاصة النمط البصري، وتسهل إيصال المعلومة إليهم واستيعابها دون الحاجة لأن يبذلوا جهداً مضاعفاً، ويُعملوا تفكيرهم للفهم، وتذكر عند استخدام الشرائح أنها وسيلة مساعدة وليست الأصل، ولذا ينبغي أن لا تغطي على الحديث نفسه

وتجنب حشوها بالعديد من التفاصيل وطبق والتزم بقاعدة (٥X٥).
تمرن وتمرن وتمرن حتى تتقن موضوعك... غَيِّرْ أوضاع
التمرين في كل مرة. فمرة تلقي أمام المرأة لكي تركز على
استخدام لغة البدن، ومرة تلقي أمام الأهل أو الأصدقاء لتحصل
على تغذية ارتجاعية عن أدائك، ومرة تقوم بتصوير حديثك
بكاميرة فيديو، ومرة باستخدام مسجل لتتمكن من تحديد معدل
إيقاع حديثك ومدى قدرتك على تجنب الحديث على وتيرة
واحدة.



الباب الثالث الركن الثالث من أركان الإلقاء

الإلقاء الفعلي

- أولاً : الابتداء.
- ثانياً : الصوت.
- ثالثاً : لغة البدن.
- رابعاً : الحماسة.
- خامساً : التعامل مع الأسئلة.
- سادساً : ما بعد الكلمة.

تمهيد

ها قد وصلنا إلى الركن الثالث من ثلوث الإلقاء وهو ركن الإلقاء الفعلي، وها أنت قاب قوسين أو أدنى من وقوفك والتحدث فعلياً أمام الناس، فأنت على وشك عرض عقلك عليهم إن جاز التعبير، وتسويق أفكارك لإقناعهم والتأثير فيهم.

إننا في حياتنا العادية وأحاديثنا المعتادة نمارس هذه العملية مباشرة دون المرور بالركنين السابقين ولذا فإننا أقرب للإخفاق منا إلى النجاح، ومع مرور الزمن يشكل لنا الإلقاء هاجس مخيف... ربما لعدم تحضير وتهيئة أنفسنا وحديثنا لهذا الموقف. ولكي تنجح في أي شيء لا بد من التخطيط، والفشل في التخطيط هو التخطيط للفشل، ولكن باتباعك لهذا الدليل الإلقائي وباستيفائك لمتطلبات النجاح للركنين السابقين فإنك تكون قد وصلت إلى ذروة جاهزيتك الآن لهذا الركن وعوامل نجاحه، وبما أنك قد حددت هدف رحلتك فإنك بهذا الركن ستكمل الجزء الأخير من رحلة الوصول إليه.

إن عوامل النجاح لهذه الرحلة ليست مستحيلة وليست هبات تتوافر لدى الخطباء فقط، بل إنك ستلاحظ بأنها سمات وعوامل متوافرة لديك ولكنك تغفل عنها أثناء إلقاءك دون أن تُدرك ذلك.

أولاً: الابتداء

متى يكون أكثر تركيز الجمهور على المتحدث؟ هل هو بعد أن يبدأ في حديثه أو في نهايته أو أثناء دعوته للإلقاء كلمته؟ إذا

كانت إجابتك بأنه في بداية حديثه فأنت محق، لأنك تجد المصلين - على سبيل المثال - يلتفتون إلى المتحدث وإن كان في الصفوف الخلفية وذلك حينما يدعو الإمام لإلقاء كلمته الوعظية، فهم لا ينتظرونه حتى يحضر إلى المنبر. ومثال آخر وهو عندما يبدأ أحد المتسولين عرض مسألته تجد الجميع ينظر إليه ثم يغادر البعض دون سماع بقية حديثه. إن البداية الرائعة تُكسبك أكثر من نصف المعركة.

تقول كارين كالش Karen Kallsh مؤلفة كتاب HOW TO GIVE

A TERRIFIC PRESENTATION . إن حديثك يبدأ للمستمعين بمجرد وصولك إلى مكان إلقائه^(١). إذاً حديثك لا يبدأ عندما تبدأ في التحدث بل يبدأ منذ اللحظة التي يراك فيها الحضور سواء عند دخولك للقاعة أو عند تقديمك، فمن هذه اللحظة يبدأ الحضور بتكوين انطباعات عنك، ولذا تأتي أهمية التركيز على جاهزيتك للإلقاء قبل أن تُدعى للحديث، فاحرص على ترتيب هندامك، وتجهيز أوراقك وبطاقاتك، كما يجب الحرص حتى على طريقة حضورك للمنبر، وذلك بالمشي بخطوات واثقة وأكتاف مشدودة للأعلى، واحمل ملفك وأوراقك بيدك اليسرى تحسباً لمصافحة مقدمك - إذا كان هناك مقدم - وتجنب وضع الملف والأوراق مسبقاً على المنبر فقد يأخذها المتحدث السابق أو المقدم أو رئيس الندوة.

(١) كارين كالش: كيف تجري عرضاً تقديمياً رائعاً، ترجمه مكتبة جرير، ط(١) ٢٠٠٠م،

بعض المتحدثين يخلط بين أهمية المقدمة في الكلمة وبين الابتداء في الإلقاء، ويظن أن تركيز الحضور يكون فقط في بداية الحديث، ولكن الناس دائماً يركزون على المتحدث منذ لحظة دعوته للتحدث، فهناك من يبدأ في ترتيب هندامه عندما يقف أمام الآخرين وهذا ملحوظ على بعض أبناء المجتمع الخليجي، فحينما يُدعى للتحدث يبدأ في لبس مشلحه أمام الجمهور وتعديل الشماغ أو الغترة، وهذا أمر غير مناسب. بل على المتحدث أن يكون جاهزاً في هندامه ومرتباً لأوراقه وأفكاره وطريقة مشيه قبل أن يدعى.

ويروي أحد متدربينا من رجال الأعمال أنه كان منشغلاً جداً، ومن ضمن مشاغله أنه سيشارك في اجتماع مجلس إدارة. وبحكم انشغاله فإن زوجته ساعدته بتجهيز أوراقه وإعدادها ثم حضر هذا الاجتماع وحينما جاء دوره بدأ في البحث عن الورقة المتضمنة لحديثه - هذا وهو في طريقه إلى المنبر للتحدث- فيما كان الآخرون يتجاذبون الأحاديث الجانبية، واستمر في البحث وهو يخطو نحو المنبر ولم يجدها وحينما وضع أوراقه وجدها في اللحظة الأخيرة، ولفرحته ضرب على المنبر هامساً (تسلمين يا أم فلان) وحينها ضج الحضور بالضحك، وعلت على محياه علامات الخجل والاستغراب... كيف سمعوا همسه رغم أنهم كانوا منشغلين بالأحاديث الجانبية... ناسياً أن الحضور وإن تشاغلوا فإن غالبيتهم يركز على المتحدث منذ لحظات حضوره إلى المنبر.

لكن يبقى التخطيط المسبق هو ضمان تجنب حدوث المفاجآت، فعليك تفقد كل الأشياء التي ستحتاج إليها، ابتداءً من اللبس وبطاقات الملحوظات ومكبر الصوت وأجهزة العرض حتى

ملف الحديث والتأكد من وضعها مرتبةً حسب تسلسل الحديث،
وإذا كنت ستقدم عرض بواسطة الحاسوب فاحرص على عمل
نسخ إضافية للعرض.

وقبل أن تبدأ بالتحدث، تأكد مما يلي:

* التجهُّز: جهِّز أوراقك وبطاقات ملاحظاتك، وتأكد من
لاقط الصوت، ووضعية وقوفك، وتأكد من جاهزية الآلات
والمعدات الخاصة بالعرض من حاسب محمول وجهاز عرض
آلي... قبل الشروع في الحديث، لأنه ينبغي حينما تبدأ في
حديثك أن لا تنقطع عن الجمهور، وهذا ما قد يلاحظ على بعض
المتحدثين حيث يبدأ بتعديل حامل اللاقط ووزنه ورفع وخفضه
أثناء تحدثه، وبهذا فهو ينشغل ويشغل الحضور بحركاته.

* الوقوف: قف منتصب القامة واجعل ثقلك متزناً بين كلا
القدمين من خلال جعل المسافة بينهما توازي المسافة بين كتفيك،
فهذا يساعد على التنفس الجيد الذي يعدّ وقود حديثك، ويسهل
عليك القيام بالتحركات.

* التنفس: خذ عدداً من الأنفاس العميقة أثناء قيامك بهذه
التجهيزات.

* التبسم: ارسم ابتسامةً على محيِّاك لتطرد تعبيرات التوتر
التي قد تظهر على وجهك والتي قد تعطي صورة سلبية عن
شخصيتك للآخرين، ووزع النظر على جوانب القاعة.

* الانطلاق: الآن أنت جاهز، إبدأ حديثك على بركة الله،
مبتدئاً الاستهلال بالبسملة والصلاة والسلام على رسول الله ﷺ،

ثم اشكر مقدمك والحضور وما يتطلبه المقام منك من توجيه الشكر لهم ثم ابدأ بالمقدمة الجذابة لكلمتك. والتي سبق أن أعدتها وتدربت عليها في ركن الإعداد.

البداية النكسة: الاعتذار خطأ فادح يرتكبه عدد غير قليل من المتحدثين، إذ يبدوون حديثهم بالاعتذار؛ إما عن عدم تجهيز كلمته أو ضيق وقت الإعداد... أو غيره من الأعذار الواهية، مع أنه في حقيقة الأمر مستعد ومجهز لكلمته منذ زمن، ولكن يظن خطأً بأن الاعتذار سيخفف من حدة انتقاد الجمهور له. فالفترة القصوى لانتباه الحضور وتركيزهم ينبغي أن لا تضيعها في اعتذارات بل يجب استثمارها في شد الحضور وإعطاء انطباع رائع عن أدائك.

حينما تبدأ بالاعتذار فأنت لا تكتفي في التفريط في استغلال انتباه الحضور لإثارة انتباههم فحسب، بل إنك تزيد الطين بلة بإرسال رسائل مدمرة للحضور فالاعتذار له مساوئ متعددة منها:

١- **عدم الاحترام:** يفسر الجمهور قولك: (آسف لم أعد للموضوع) بعدم الاهتمام بهم ولا بوقتهم، وإلا فما الذي يعنيه عدم قيامك بالإعداد رغم توافر الوقت الكافي لك للإعداد؟ إنه ببساطة يعني أنك مستهتر بهؤلاء الحضور وأنت أضعت أوقاتهم سدى في الحضور للاستماع إليك، ومن ثم فسيبادلونك الشعور نفسه بعدم الاهتمام بك وعدم التقدير لك.

٢- **تصيد الأخطاء:** فبمجرد ابتدائك بالاعتذار فأنت فتحت أعينهم لرصد وتصيد الأخطاء، وإخضاع أي معلومة للتدقيق والتحريض للتأكد منها. وحتى لو كان أداؤك رائعاً فلن يقنع

الحضور لأنه قد أخذوا موقفاً سلبياً منك.

٣- **عدم الاكتراث:** عند ابتدائك باعتذار فكأنك ترسل لهم رسالة فحواها ألا تولوا أهمية لما أقول، لأنني أساساً لم أقم بالتحضير.

وتحذيرنا هذا بطبيعة الحال ينطبق على الاعتذارات السلبية، ولكن هناك اعتذارات لا بأس من الإدلاء بها مثلاً: عند تعطل أحد وسائل العرض أو حدوث خلل فني فهذا من الاعتذارات المطلوبة لأنها خارج عن الإرادة وليست بسبب إهمال منك مع ملاحظة أن لا تكون في البداية.

أهمية ترتيبك بين المتحدثين:

يتساءل بعض المتدربين عن أهمية الترتيب عندما يكون هناك عدد من المتحدثين مثلاً: في المقابلات الشخصية للحصول على منصب معين أو لتسويق منتج معين، وهل الأفضل أن تتحدث أولاً قبل بقيه المتحدثين أو تتحدث أخيراً؟ وبعبارة أخرى: هل تبدأ أولاً لتحصل على الأثر الأول، أم تتحدث في الأخير لتأخذ الأثر الأخير؟

يعتمد ذلك على وقت اتخاذ الجمهور قرار حول الموضوع المعروض... فإذا كانوا على وشك اتخاذ القرار فالأفضل أن تكون آخر المتحدثين لأن كلماتك ستكون آخر ما يسمع وتكون سهلة التذكر، أما إذا كانوا سيتخذون القرار بعد عدة أيام فإن الآثار الأولية هي المؤثرة التي ستأخذ مجراها، ولذا فالأفضل أن تكون أول المتحدثين.

ثانياً: الصوت

من المميزات التي يتميز بها الإنسان عن سائر المخلوقات الحية هي قدرته على النطق، أي اللفظ بالقول، وهو وسيلة الإنسان لتواصله وتفاهمه مع الآخرين ويعرفه الجاحظ^(١) «بأنه اللفظ وهو الجوهر الذي يقوم به التقطيع وبه يوجد التأليف. ولن تكون حركات اللسان لفظاً ولا كلاماً موزوناً أو منشوراً إلا بظهور الصوت، ولا تكون الحروف كلاماً إلا بالتقطيع والتأليف». ولقد أثبت العلماء أن لكل فرد صوته الذي يميزه. فبصمة الصوت مثلها مثل بصمة الأصابع أو بصمة العين فريدة لكل إنسان، وإن بدا أنها متشابهة بين اثنين.

وعندما نتحدث فإن كلاً من عقلك وبدنك وصوتك يعملون جميعاً على إيصال رسالتك للمتلقي، وإذا كان القلم هو أهم أدوات الكاتب فإن الصوت يعتبر من أهم أدوات الملقي وهو سلاحه الأساس - رغم أنه ليس السلاح الوحيد - لكنه سلاح حاسم إذا ما أحسن استغلاله. فمهما توافرت عوامل الإلقاء المؤثر من إعداد ولغة بدن وعناصر كلمة فلا غنى عن استغلال الصوت بالشكل المطلوب لزيادة التأثير.

إننا لا نسمع أصواتنا الحقيقية!! فالمتحدث يمتلك أذنين إحداهما خارجية: يسمع بها صوته الخارج من فمه ويرتد إلى قمع أذنيه، والأخرى داخلية يستمع بها موجات صوته وهي ترتطم

(١) البيان والتبيين، مرجع سابق ص ٤٤.

داخل جسده، وتشكل كلاهما مزيجاً من الموجات الصوتية التي يتم إرسالها إلى الدماغ وبدوره يقوم بتصنيفها على أن هذا هو صوت المتحدث.

ومن هذا المنطلق فإنه إذا كانت أذنك الداخلية حساسة وتنقل أمواجاً صوتية عالية إلى عقلك فإنه بدوره يعطي أوامر بأن تخفض من صوتك ومن ثم يصعب على المتلقين سماع صوتك بالشكل المؤثر، والعكس كذلك فإذا كانت أذنك الخارجية ترصد صوتاً منخفضاً فإنها ستعطي رسائل للعقل بأن يطلب منك رفع صوتك وقد يتضايق المتلقين من حدته إذا كان شديد الارتفاع.

وتفيد التجارب أن غالبية الناس عندما يستمعون لأصواتهم في جهاز التسجيل يفاجؤون بها بل ويجدونها نشازاً. وسبب ذلك يرجع لأمر يسير، فأنت معتاد على أن تستمع لصوتك بمزيج من حصيلة سماع الأذنين، أذنك الداخلية وأذنك الخارجية، وحينما تستمع لصوتك في شريط التسجيل فأنت تستمع له بواسطة أذنك الخارجية فقط لكونه يأتي من مصدر خارجي، ومن ثم أدى ذلك إلى صعوبة التعرف عليه من قبل عقلك الذي صنّف صوتك بأنه ذلك المزيج الذي تصل إليه موجاته دائماً.

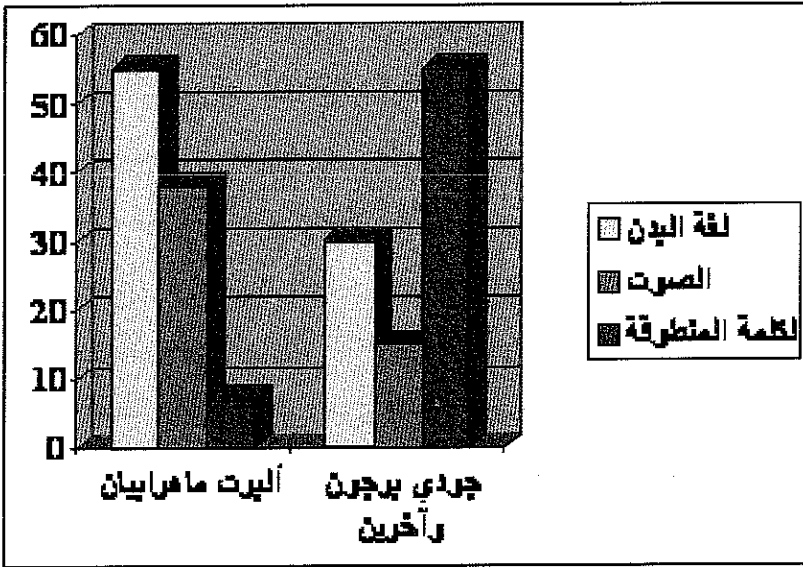
قد لا يكون صوتك الحالي هو المناسب ولربما أن لديك أفضل منه، ونصح المتدربين دائماً بدراسة أصواتهم ومراقبتها لتحديد مستوى قوته، وصحة مخارج الحروف، ونبرة الصوت وإيقاعه. وذلك بأن يستمعوا لأصواتهم من جهاز التسجيل، فهو أداة فاعلة في معرفة الصوت! لأنك حين تستمع لصوتك فإن غالبية تركيزك يكون على حاسة السمع، على خلاف الوضع حينما

تشاهد نفسك على شريط فيديو حيث يكون تركيزك مشتتاً بين السمع والبصر، وعليه فإنه من المهم دائماً أن تستمع لصوتك بمعزل عن صورتك ومن ثم يكون تركيزك منصّباً على صوتك عندما ترغب في دراسة صوتك.

أهمية الصوت:

تكمن أهمية في الأمور الآتية:

دراسة ألبرت ماهرأ ابيان



١- التأثير: تفيد الدراسات أن للصوت تأثيراً كبيراً على المتلقي. فقد أوضحت الدراسة التي قام بها ألبرت ماهرأ ابيان في كتابة (الرسائل الصامتة SILENT MESSAGES) الذي بيّن أن التأثير الذي يحدثه الصوت على المتلقي يصل إلى ٣٨٪ مقارنة بتأثير لغة البدن الذي يصل إلى ٥٥٪ وتأثير الكلمات الذي لا يتجاوز ٧٪.

بينما الدراسة التي أعدتها برجريت بارجون تفيد بأن تأثير الصوت ١٥٪ ولغة البدن ٣٠٪ والكلمات ٥٥٪. فتأثير الصوت وفقاً للدراستين يتراوح من (١٥٪ إلى ٣٨٪) الأمر الذي يجعله في غاية الأهمية.

٢- يقوم الصوت بإبراز المعاني المختلفة ونقل المشاعر والأفكار، بل ويغير المعنى رغم استخدام الكلمات نفسها.

٣- يبيّن الصوت شخصية المتحدث وحالته النفسية ومزاجه أثناء حديثه.

٤ - يشد الصوت الحضور ذوي النمط السمعي الذي يهتمون بالسمع والأصوات أكثر من الصور.

ومن المهم - قبل أن نتقل لكيفية استغلال إمكانات الصوت - أن نمهد لذلك من خلال معرفة كيفية حدوث العملية الكلامية.

العملية الكلامية:

الكلام عبارة عن إخراج الهواء من الجسم ضمن العملية التنفسية، وعليه فإن الزفير هو المادة الخام لإنتاج الكلام. فالمتحدث حينما يستعد للكلام فإنه يستنشق الهواء فتمتلئ رئتيه به، وإذا بدأ في النطق فإنه يبدأ بدفع الهواء للخارج حتى يفرغ من جملته، ثم يبدأ بعملية الشهيق مرة ثانية ويسرعة استعداداً لنطق الجملة التالية وهكذا^(١).

هذا الشهيق والزفير يسمى بالدورة التنفسية، فعملية الشهيق: هي إدخال الهواء الخارجي إلى الرئتين عبر الأنف أو الفم إلى

(١) فن الإلقاء، أ.د. طه عبدالفتاح مقلد، ص٢٧، المكتبة الفيصلية، مكة المكرمة.

الحلق فالحنجرة، ثم يواصل سيره إلى داخل القصبة الهوائية فالشعبيات.

أما عملية الزفير: فهي إخراج الهواء من الداخل إلى الخارج، وهنا تحدث العملية الكلامية فيمر الهواء في اندفاعه إلى الخارج بأعضاء وكوابح تولد الصوت وهي:

أولاً: الجهاز التنفسي.

ثانياً: الجهاز الصوتي.

ثالثاً: التجاويف الرنانة.

وهذه العملية الكلامية لا تضاهيها أكثر الآلات الموسيقية براعة فلها قدرة هائلة على تمكين الإنسان بالتحدث بالعديد من اللغات المختلفة ومحاكاة العديد من الأصوات، وغناء العديد من النغمات.

أولاً: الجهاز التنفسي: ويتكون من الأنف، والبلعوم، والقصبة الهوائية، والشعبتين الهوائيتين.

١- الأنف: وهو المدخل الأساس الذي يمر فيه الهواء إلى باقي ممرات التنفس، ويوجد به من الداخل ممرات أفقية يغطيها غشاء مخاطي فيلامس أسطح وقنوات تقوم بعمليات مهمة منها: تنقية الهواء من أي أجسام غريبة، وتكييف حرارته بما يتناسب وحرارة الجسم، وتعمل على ترطيبه.

٢- البلعوم: وهو قناة وسطية تقع خلف تجويف الفم والأنف والرئتين.

٣- القصبة الهوائية: وهي أنبوبة مكونة من غضاريف نصف دائرية تبدأ بالغضروف الحلقي الذي يعدّ قاعدة الحنجرة وتنتهي

بفرعين هما الشعبتان الهوائيتان وعن طريقها ينتقل هواء الزفير القادم من الرئتين إلى الحنجرة ويبدأ الصوت في اكتساب ملامحه الصوتية المميزة له.

٤- الشعبتان الهوائيتان: هما قناتان متفرعتان من القصبة الهوائية وتنتهي كل منهما إلى إحدى الرئتين ثم تتفرع بداخلها إلى عدة شعب صغيرة حتى تصل إلى جميع أجزاء الرئة، وتنتهي أخيراً بالحوصلات الهوائية وفيها يتم تبادل الأوكسجين بثاني أوكسيد الكربون.

٥- الرئتان: وهما عضوان ضخمان في القفص الصدري قابلان للتمدد والانكماش حسب حركة الحجاب الحاجز، العضلة المحدبة أسفل الرئتين بمحاذاة عظمة القفص الصدري من الأمام.

ثانياً: الجهاز الصوتي: ويتكون من الفم واللسان والحنجرة والشفيتين الصوتيتين.

١- الفم: وهو تجويف يبدأ بالشفيتين في المقدمة ومن الأسفل الفك السفلي ويقع اللسان بداخله.

٢- اللسان: وهو عضو يتكون من ألياف وله أهمية كبرى في عملية النطق، إذ يقوم بتشكيل الحروف والمقاطع اللفظية.

٣- الحنجرة: وتتكون من عدة غضاريف متصلة ببعضها، وتقع في الجزء الأمامي العلوي للعنق، ويحميها لسان المزمار الذي يعمل كصمام أمان لطريق التنفس حيث يحوّل دون تسرب الطعام إلى الحنجرة عند البلع.

وللحنجرة دور في إخراج الصوت وسلامته، (وليس

للحروف التي تخرج منها فقط بل لبقية الحروف)، وهي التي تساعد على إحداث الاهتزاز الصوتي عبر الأحبال الصوتية.

٤- الشفتان الصوتيتان: وهما شفتان على شكل شريطين مربوطين من العضلات، وكل شفة مغطاة بغشاء مخاطي وفوقها زوج من الشفاه مماثل لها في الشكل.

والشكل الآتي يوضح الأحبال الصوتية



ثالثاً: التجاويف الرنانة: وهي بمثابة صناديق رنانة تقوم بتضخيم الصوت، وتتكون من: تجاويف رنانة لينة وتجاويف رنانة عظمية.

أ- التجاويف الرنانة اللينة:

١- تجويف الأنف: وهو يصل إلى الحلق والحنجرة وهو الممر الطبيعي للهواء خلال عمليتي الشهيق والزفير في حالة الصمت.

٢- تجويف الفم: وهو ممر يصل إلى الحلق فالمرء

كطريق لمرور الطعام، وهو الممر الطبيعي للهواء أثناء الكلام خاصة للهواء الزفير أثناء الكلام.

٣ - التجويف الحلقي: وهو تجويف يقع بين الحنجرة والفم، وإضافة إلى أنه مخرج لبعض الأصوات اللغوية فإنه فراغ رنان يعمل على تضخيم بعض الأصوات بعد خروجها من الحنجرة.

ب - التجاويف الرنانة العظمية: وهي

١- فراغات عظمية في الجبهة في مقدمة الرأس أعلى الجمجمة.

٢- فراغات عظمية في الوجنتين على جوانب الأنف وأسفل العينين.

وتفيد هذه المعلومات فيما يلي:

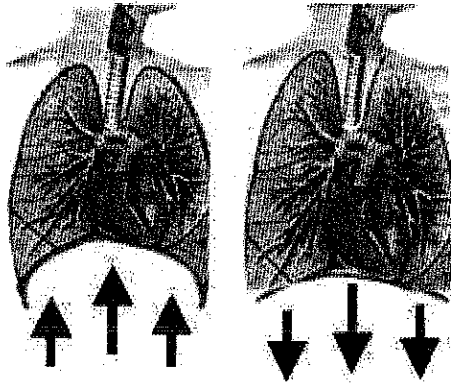
١. تنظيم عملية التنفس أثناء الإلقاء:

في حالة السكوت تتم العملية التنفسية الهادئة، وذلك بانقباض عضلات التنفس الأساس - وأهمها عضلة الحجاب الحاجز- فتتخفف نحو البطن ضاغطة على الأمعاء مسببة اتساع الصدر فتجد الرئتان فراغاً أمامها للتمدد، وبحكم انخفاض الضغط بداخلها عن ضغط الهواء الجوي فإن الهواء يندفع إلى الرئتين. وتكون هنا فترة الشهيق والزفير متساويتين. أما أثناء الإلقاء فإن فترة الزفير تكون أطول من الشهيق بـ ٣ إلى ١٠ مرات.

٢. التحكم في أعضاء عملية التنفس: عند اندفاع الحجاب الحاجز إلى الأسفل فإنه يترك مجالاً للرئتين للتمدد، ومن ثمَّ

تسمحان بدخول أكبر كمية من الهواء^(١). وإذا علمنا بأن أفضل حويصلات لتبادل الأوكسجين هي في أسفل الرئتين، فإنه من المهم أثناء الإلقاء أن تعمل على إرخاء الحجاب الحاجز بدلاً من شدّه لأعلى ويكون نفسك سريعاً.

إن العادات التنفسية السيئة - المتمثلة في التنفس من أعلى الصدر فقط - لا تمد الجسم بالأوكسجين الكافي فحسب بل إنها لا تمنح الجسم كمية الهواء المناسبة لمواصلة التحدث دون انقطاع وقبل انتهاء الجمل. أما التنفس من البطن المتمثل في استخدام الحجاب الحاجز فهو التنفس الصحيح بحيث يتم سحب الهواء عميقاً إلى داخل الرئتين ثم يتم الزفير مع انقباض الحجاب الحاجز، وبذا يصبح التنفس متوازناً مما يمكن الجهاز التنفسي من القيام بوظيفته في إنتاج الطاقة وكذلك تنفيذ العملية الكلامية. ويبين الشكل الآتي الرئتان في حالتَي التمدد والانكماش:



(١) علي، نجاهة. فن الإلقاء بين النظرية والتطبيق، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط(٢)، ١٩٩٧هـ. ص ٥١.

٣ - اختيار ممر الهواء المناسب للتنفس :

أثناء الإلقاء يستخدم بعض المتحدثين فمه للتنفس وخاصة عند الشهيق متجنباً استخدام الأنف كقناة للشهيق لأنه يحتاج لوقت أطول مما قد يتطلب التوقف عن الكلام، وبهذا يخشى المتحدث الانقطاع عن المتلقين، وحيث أن قنوات الأنف تعمل على ترطيب الهواء الداخل وتنقيته وتلطيف درجة حرارته ليصل إلى الحنجرة بدرجة حرارة مناسبة وبنقاوة عالية فإنه من المهم أن تتم عملية الشهيق عن طريق الأنف، لأنه عند استخدام الفم للشهيق فلا تتم عملية تنقيته وترطيبه وتلطيفه بما يتناسب ودرجة حرارة الجسم حيث لا توجد مصدات ولا مصفيات، وعليه فإن الهواء الداخل يؤثر على الشفتين الصوتيتين الموجودتين فوق الأحبال الصوتية، مما يجعل المتحدث يلاحظ على نفسه - عند استمرار الإلقاء - أنه بدأ يفقد ليونة الشفتين ومن ثم تورمهما فيأخذ في شدّهما بالحنحة وانقطاع الصوت بين حين وآخر، وفي الأخير يشعر بالإجهاد والصداع.

٤ - التجاويف الرنانة لها دور في تكبير الصوت :

بطبيعة الحال لا تستطيع تغيير التجاويف العظمية ولكنك تستطيع تعديل بعض التجاويف اللينة وخاصة تجويف الفم ومن خلال إجراء تمارين للفك لتوسيعه ومراقبة إلقاءك أمام مرآة وملاحظة مدى نطاق فتحة الفم.

مشاكل شائعة في استخدام الصوت :

* الرتابة: من أهم المشكلات المتعلقة بسوء استخدام

الصوت، ويقصد بها التحدث باستمرار على مستوى واحد أي الحديث على وتيرة ورتم واحد. وهذا بلا شك يؤدي إلى إملال السامع مما يسبب له الشرود الذهني، كون المتلقي سرعان ما يتألف مع الصوت الرتيب ويعتاد عليه.

مثال: يحضر المصلون لخطبة الجمعة وهم قد أخذوا حقهم من الراحة والنوم ومغتسلين وفي كامل نشاطهم، وبهذا فإنهم في أحسن وضعية للإنصات، وبالرغم من أن الخطيب يستخدم مكبرات صوت عالية إلا أنك تلاحظ المصلين بعد فترة قد بدأ النعاس يدب إليهم... والسبب يعود في أن التحدث بوتيرة واحدة كفيل يجلب الملل للحضور حتى وإن كان بصوت عالٍ. ولذا من المهم أن يكون هناك تغير في نبرات الصوت لشد الحضور للأفكار المراد طرحها.

* سرعة إيقاع الحديث: من لديه ارتباك غالباً ما تجده يتحدث بشكل سريع، لأنه يحاول مجارات نبضات قلبه السريعة، ويسبب ذلك عدم وضوح بعض الحروف وعدم التمكن من استغلال امكانيات الصوت، بالإضافة إلى إرهاق المتلقين بمتابعة ما يعرضه من أفكار فيقل تركيزهم لما يقول.

* بطاء الإيقاع: عندما تكون وتيرة التحدث بطيئة، فإن المتلقي سرعان ما يمل، وعندها إما أن يسابق المتحدث للأفكار التالية أو يصيبه الشرود الذهني.

* عيوب النطق: وتتمثل في عدم وضوح بعض مخارج الحروف أو بلع بعض الحروف أو عدم إكمال الكلمة، إما بسبب سرعة التحدث أو بسبب خشية المتحدث من انتهاء الوقت. إن

عدم توضيح مخارج بعض الألفاظ يعطي مدلولات خاطئة لبعض معاني الكلمات. لاحظ كيفية نطق بعض الخطباء لصفة الصلاة على النبي ﷺ، تجده ينطقها بمدلول يوحي بأنه عند سماعها قد فقد كلمة كاملة، ولذا نطلب من المتدربين في دوراتنا التدريبية أن يحددوا ما هي الكلمة التي فُقدت في مشاركة أحد زملائهم، فتجد بعضهم يقول بأن الكلمة التي فُقدت هي: لفظ الجلالة (الله)، والبعض الآخر يقول هي: عليه، وآخرون يقولون بأن الكلمة التي فُقدت هي: صلى... وهكذا، ولكن الذي فُقد ولم يسمع هي الألف المقصورة في كلمة (صلى) فينطقها بعض المتحدثين موصولة بالكلمة التي بعدها وهي (لفظ الجلالة الله) ولذا يقوم بنطقها كالاتي: صلله عليه وسلم. فنلاحظ بأنه عندما لم يوضح مخرج لفظ حرف واحد فقط (وهو الألف المقصورة) أدى ذلك إلى اعتقاد المتلقين بأنه لم ينطق كلمة كاملة.

* البرودة: ونقصد بذلك عدم استغلال الصوت في نقل المشاعر، مما يجعل الصوت وكأنه بمعزل عن الأفكار المقدمة ولا يعكس حقيقتها.

* التنفس من الصدر: عند التعرض للتوتر أثناء الإلقاء فإن الغالبية يبدوون في التنفس عن طريق الفم، وقد اتضح لنا من خلال الشرح المذكور آنفاً بأن هذه الطريقة في التنفس ترهق الأحبال الصوتية وتفقد لها ليونتها، ومن جهة ثانية لا تمكن المتحدث من إكمال الجمل نظراً لعدم حصوله على الكمية الكافية من الهواء، من جهة ثالثة ترهقه نتيجة لعدم الحصول على القدر الكافي من الأوكسجين.

استغلال إمكانات الصوت :

لكي تنجح في إتقان استعمال الصوت فينبغي أن تولي هذا الموضوع اهتماماً خاصاً. وسنقدم بعض الوسائل والتقنيات التي تمكّنك من تجنب الحديث على وتيرة واحدة وتجعل الصوت معبر ومنها:

١. معدل إيقاعك :

(مشكلة من يتحدث بسرعة بالغة أنه قد يقول ما لم يفكر فيه) كالفين كوليدج

إن عقول المتلقين تتابع كلمات الملقى وفق إيقاع معين وعند زيادة سرعة هذا الإيقاع عن المعدل المطلوب فإن العقول لا تستطيع المتابعة ومن ثمّ تشرّد بفكرها إلى أمر آخر وتترك الملقى وشأنه. والعكس صحيح كذلك، فحينما يكون إيقاع الملقى بطيئاً فإنها تستبقيه إلى الأفكار أو يذهبون بفكرهم بعيداً عنه.

والسؤال الذي يطرح نفسه ما هو المعدل المناسب لإيقاع الحديث؟

يكاد يكون من المتفق عليه بأن المعدل المناسب لإيقاع الحديث هو ما بين ١٢٠ - ١٦٠ كلمة في الدقيقة، وهذا يعد معدل متوسط لأنماط الناس، وهو ما سبق التحدث عنه في القسم الخاص بالجمهور في الباب الثاني من هذا الكتاب، حيث ذكرنا أن النمط البصري يميل إلى السرعة في التحدث ويفضل الاستماع إلى الحديث السريع والنمط السمعي الذي يفضل الاستماع إلى الحديث المرتب المتوازن والنمط الحسي الذي يفضل الاستماع للحديث ذي الإيقاع البطيء. وهذا المعدل (١٢٠ - ١٦٠) كلمة

في الدقيقة يمثل المتوسط لهذه الأنماط. فلا ببطء ممل ولا سرعة مخلة. ويأتي السؤال الذي يتكرر عرضه في دوراتنا التدريبية وهو: كيف نتعرف على معدل إيقاع حديثنا؟

لمعرفة معدل إيقاع حديثك هناك عدة طرق، منها أن تسجل صوتك وأنت تلقي بشكل طبيعي ثم تستمع إليه ومعك ساعة رقمية وتبدأ في احتساب عدد كلماتك في الدقيقة الواحدة. فإذا جاوزت ١٦٠ كلمة في الدقيقة فهذا يعني أن لديك سرعة في الإيقاع وعليك العمل على تخفيف هذه السرعة. أما إذا كانت أقل من ١٢٠ كلمة في الدقيقة فهذا يعني أن لديك ببطء في الإيقاع وعليك العمل على زيادة سرعته.

والطريقة الأخرى هي أن تقرأ مقطع يحتوي على ١٤٠ كلمة فإذا قرأته في ٣٠ ثانية فهذا يعني أن لديك سرعة في الإيقاع، وأما إذا قرأته في دقيقة ونصف فهذا يعني أن لديك ببطء في الإيقاع. مما يجدر ذكره أن حروف الجر والعطف تحسب ككلمة.

- إذا كان معدل إيقاع صوتك سريعاً فكيف تعالج ذلك؟

من الأمور التي تساعد على تخفيف سرعة إيقاع صوتك هو أن تتدرب على الوقفات المدروسة بين الجمل وتلتقط فيها أنفاسك. وهذه طريقة ناجحة لمعالجة ذوي معدلات الإيقاعات السريعة، فالوقفات المدروسة تفيد من أنها تخفف من سرعة الإيقاع، وكذلك تعطي فرصة للمتلقين بأن يستوعبوا ما تقول كما أنها تشد الانتباه.

وهناك وسيلة أخرى لتخفيف سرعة إيقاع حديثك - وخاصة إذا كنت خطيباً أو محاضراً - وهي أن تعيد العبارة المهمة أو

التعليمات المطلوبة أكثر من مرة، وهذا ورد في هدي النبي ﷺ،
فعن أنس رضي الله عنه (أن النبي ﷺ كان إذا تكلم بكلمة أعادها
ثلاثاً حتى تفهم عنه)^(١).

كما يمكن تخفيف سرعة التحدث من خلال فتح الفم
أعرض من التحدث العادي كما سيرد شرحه لاحقاً. وعليك تغيير
إيقاع حديثك ضمن معدل الإيقاع المناسب لتجنب الحديث على
وتيرة واحدة.

٢. مستوى صوتك: من الأهمية بمكان أن يتناسب مستوى
صوتك مع حجم القاعة وعدد الحضور فيها، فلا يكون مرتفعاً
أكثر من اللازم بما يشبه الصراخ حتى لا يكون كما قال تعالى:
﴿وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَأَغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ
الْخَمِيرِ﴾ [لقمان: ١٩]. ولا يكون منخفضاً يصعب سماعه.
والمعيار الذي يضبط ذلك هو أن تتخيل نفسك بأنك تتحدث إلى
آخر صف في القاعة. فبهذه الطريقة تستطيع تفصيل مستوى
الصوت ليتناسب مع عدد الحضور. كما أنه من المناسب أن تسأل
الحضور - بعد التحدث لفترة - هل يمكنكم سماعي في الخلف؟
ويمكن أيضاً أن تجرب الصوت قبل وصول الحضور من خلال
الاستعانة بشخصين، يجلس أحدهما في الصف الأمامي والآخر
في الصف الأخير، وتبدأ بالتحدث بحيث تزن مستوى الصوت
ليسمعه الجالس في الصف الأخير، وفي الوقت نفسه لا يكون

(١) باب استحباب طيب الكلام وطلاقة الوجه عند اللقاء، رياض الصالحين، الإمام أبي
زكريا يحيى النووي، ص ١٢٩ (أي طبعة).

مرتفعاً أكثر من اللازم للجالس في الصف الأول.

٣. نَوْع نبرة الصوت: يقصد به رفع الصوت وخفضه وفقاً لأهمية الأفكار المعروضة. وبعبارة أخرى: أن تميز مقطعاً معيناً من مقاطع الجملة عما قبله وعما سيأتي بعده. فإذا كان مستوى صوتك منخفضاً ووصلت إلى فكرة أو مقطع مهم فارفع الصوت، وبعد انتهاء المقطع تعود بالصوت إلى سابق مستواه والعكس صحيح. وهذا يحقق هدفين: الأول أنك تجنببت الحديث على وتيرة واحدة مما يعتبر عنصر تشويق، والثاني: أن تميزك لهذا المقطع قد شَدَدَتْ انتباه المتلقي لهذا المقطع المهم.

مثال في هذه الجملة (أنا سألقي هذا المساء؟)

إذا كان السؤال عن من ...؟ يكون التمييز على أنا كما في المثال (١) أو إذا أردنا توجيه الانتباه إلى مَنْ سيلقي.
أما إذا كان السؤال عن نوعية المهمة ... يكون التمييز على سألقي؟ كما في المثال (٢)
أما إذا كان السؤال عن متى ...؟ يكون التمييز على هذا المساء؟ كما في المثال (٣)

الرقم	الكلمات المميزة بالنبرة
١	أنا سألقي هذا المساء
٢	أنا سألقي هذا المساء
٣	أنا سألقي هذا المساء

٤. التشديد: يقصد به الضغط على مخارج الحروف وكأنك تتهجي كل حرف، وهذا ينقل للمتلقي أهمية ما يتم التشديد عليه. ففي

النص المكتوب إذا أردنا شد انتباه القارئ لجملة أو فكرة معينة فإننا نضع خطأً تحت الكلمة أو نكتبها بشكل مميز أو يوضع عليها اللون الفسفوري، أما في الحديث المنطوق فإن التشديد يقوم بهذا الدور. ومن خلال التشديد نستطيع إيصال ما نريد إلى العقل الباطن لدى المتلقي ومن ثم التأثير فيه.

وبهذا يتضح لك بأن التشديد هو بمثابة وضع خط أحمر تحت الكلمات المهمة ومن ثمّ تستطيع توظيفه في التأثير في المتلقين للكلمات التي تود في ترسيخ مفاهيمها.

٥- تغيير النغمة: يؤدي تغيير نغمة الصوت إلى تغيير المعنى حتى لو تم استخدام نفس الكلمات بحيث يحولها إلى صيغة استفهام أو تقرير أو تعجب... إلخ. هناك قصة من التراث تفيد في أن وزيراً تمكن من النجاة بنفسه باستخدام تقنية تغيير النغمة في الإلقاء، ومفادها أنه وُشِيَ به عند السلطان الذي أرغمه ليفتدي بنفسه أن يقر بجريمته ويعلن أمام الملاء بأنه لص، فوقف هذا الوزير الحصيف أمام الناس وقال بصوت مرتفع: (أنا لص؟) على شكل عبارة استفهامية وبهذا تخلص من هذا الموقف بذكاء.

٦- توظيف الوقفات أثناء إلقاءك: الوقف هو: سكوت الملقى عن الكلام مع نيته أن يستأنف الإلقاء. ومعناه لغةً: هو الكف عن الكلام^(١)، واصطلاحاً: يعني قطع الصوت عن الكلام زمنياً إما للتنفس أو للتعبير. ويمكن أن يكون التوقف تاماً أي بنهاية الجملة، ويمكن أن يكون التوقف ناقصاً أي بوقفة قصيرة غير

(١) فن الإلقاء بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص: ١٤٩ .

ملحوظة، ويمكن أن يكون التوقف معلقاً بحيث يعطي إحساساً بالاستمرارية، ويمكن أن يكون التوقف أطول قليلاً للتنفس.

وتستخدم حالات التوقف للتنفس ولتهيؤ للمعنى المقبل وتصويره للمتلقي ولتفادي الرتابة، كما أنها تستخدم لاستثارة السامع وتشويقه، فقد تتحدث بصمتك من خلال الوقفة المدرسة قبل تقديم مقطع أو فكرة مهمة، كما أن الوقفات تعيد انتباه الحضور، فمثلاً حينما تكثر الأحاديث الجانبية من المتلقين أثناء إلقاءك فبدلاً من إسكاتهم بطريقة مباشرة جرّب أن تصمت، ستلاحظ بأنهم سيتوقفون عن ذلك التصرف، وهو أسلوب راقٍ للجذب بدلاً من تقييدهم.

٧- افتح فمك: أثناء التحدث أمام الناس افتح فمك بأوسع مما كنت معتاداً عند حديثك الطبيعي، فهذا يضمن لك وضوح مخارج الحروف وإبطاء معدل إيقاع حديثك الذي قد يميل إلى السرعة.

وبعد... ربما يدور في ذهنك سؤال - كما دار في أذهان العديد من المتدربين - وهو كيف أستطيع أن أتذكر استخدام تلك التقنيات؟ وفي الوقت نفسه أتذكر الأفكار والعبارات المتعلقة بالموضوع، وأوظف الاتصال البصري والتحمس... إلخ. وهذا سؤال مشروع، ونقول: إنه يمكن تجنب نسيان تلك الوسائل من خلال وضع رموز في بطاقات الملاحظات أو في خريطة التقديم، كأن تضع عند مقطع مهم إشارة (سهم يتجه للأعلى) باللون الأحمر لرفع الصوت أو رأسه للأسفل لخفض الصوت، ونقطة كبيرة ووقف طويلاً، وشدة كبيرة للدلالة على أنه سيتم التشديد على

هذه الكلمة.

وينبغي عليك توظيف هذه التقنيات، لتجنب الحديث على وتيرة واحدة وشد انتباه الحضور والتركيز على المقاطع والعبارات المهمة.

تمارين تطبيقية لتفعيل الصوت:

* قوة صوتك:

ما مدى قوة صوتك؟ هل هو مسموع أم منخفض؟
إذا كان منخفضاً وتريد أن تعمل على رفعه، فقم بوضع راحة يديك على خديك وراحتها لجهة الوجه (وضعية التكبير للصلاة) ستلاحظ بأن صوتك بعيداً. هذا هو صوتك الذي يسمعك به الناس... لذا اعمل على رفعه حتى تحس أنه بدأ يكون مسوعاً.
* سرعته: هل إيقاعه مناسب (معدل الإيقاع المناسب هو ما بين ١٢٠ إلى ١٦٠ كلمة في الدقيقة). هل كان سريعاً! لم تستطع التركيز على ما يقال.

هل كان بطيئاً! شعرت بالملل وأنت تستمع إليه؟ هل قمت بالتشديد على المقاطع المهمة؟ هل وظفت الوقفات حسب الفكرة لتكون معبرة؟ هل نطقك للكلمات تم بشكل صحيح؟ هل هناك وضوح في مخارج الحروف؟

* نغمته: هل نطقك لجميع الجمل بنغمة واحدة؟ هل غيرت نطق الجمل الاستفهامية عن العادية؟ هل أعطيت نغمة للأبيات الشعرية والجمل التعبيرية؟ هل صوتك في الجملة على وتيرة واحدة؟

تمرّن فعلياً جمهور (زملاء عملُ أفراد عائلة، أصدقاء) واطلب رأيهم في صوتك: قوته، نبرته، سرعته، نغمته. مدى مناسبة المفردات اللفظية المستعملة وتكن ممارسة التمرين الآتي:

(صوتك من أهم أدواتك. وعندما تتحدث فإن عقلك وجسدك وصوتك تعمل معاً لنقل الرسالة إلى المتلقي).

حاول إلقاء العبارة السابقة بعدة أساليب مستخدماً جهاز تسجيل صوت وفقاً لما يلي:

أولاً: تحدّث بأسرع ما يمكنك. ثم استمع ودون ملاحظاتك وفكر بالآتي:

هل استطعت متابعة الأفكار؟ هل مخارج الحروف واضحة؟ هل متابعة الاستماع متعبه؟ ما الذي تتوقع للمستمع أن يفعله لو كان حديثك خلال ساعة على هذا النحو؟

ثانياً: تحدّث ببطء شديد جداً، ثم استمع ودون ملاحظاتك وفكر بالآتي:

هل تستطيع تحمل متابعة هذا الإيقاع البطيء؟ ما الذي تتوقع للمستمع أن يفعله لو كان حديثك خلال ساعة على هذا النحو؟ ربما يكون هذا الإيقاع خير علاج للأرق، لكنه حتماً لا يصلح للاستمرار بالتحدّث به.

ثالثاً: جرب أن تميز الكلمات المحيرة (المسودة) عما قبلها وعما سيرد بعدها مستخدماً رفع الصوت عند نطقها:

(صوتك من أهم أدواتك. وعندما تتحدث فإن عقلك وجسدك تعمل معاً لنقل الرسالة إلى المتلقي). ثم كرر ذلك ولكن

أخفض الصوت عند نطقها. ثم كرر ذلك مشدداً على حروف هذه الكلمة وكأنك تتهجي حروفها.

ما هي ملاحظاتك؟ ألا ترى أنك أعطيت قيمة كبيرة لهذه الكلمة وجذبت الانتباه إليها؟ أنك بهذه الطريقة قد استطعت التواصل مع اللاوعي لدى المستمع وأثرت اهتمامه.

رابعاً: جرب أن تلقي الجملة الآتية وأنت حزين (أنا سأتزوج الأسبوع القادم) ما لم تكن مجبراً على هذا الزواج وإلا لن يكون للحزن معنى، أو (نجحت في الاختبار). أيضاً جرب أن تلقي الجملة الآتية وأنت في غاية الفرح (لم أحصل على الترقية).

استنتاج: عندما تتحدث بشكل رسمي وبإيقاع رتيب فلن تتمكن من استغلال صوتك في التأثير على المتلقي وستصيب المستمع بالملال، ولذا ينبغي أن يعكس صوتك انفعالاتك وأنت تنطق الكلمات، فلكل حالة صوت مناسب لها. فهناك صوت الفرح وصوت الحزن وصوت الخوف.. وهكذا.

ثالثاً: لغة البدن

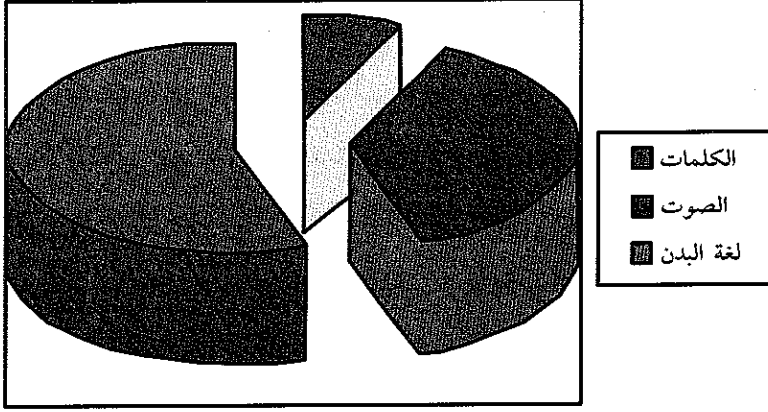
(الإشارة واللفظ شريكان ونعم العون هي له، ونعم الترجمان هي عنه، وما أكثر ما تنوب عن اللفظ، وما تغني عن الخط) الجاحظ.

جميع البشر في هذا العالم ومن مختلف المجتمعات والثقافات والأعمار يتحدثون ويستخدمون لغة البدن، فهي تمكنهم من التواصل مع الآخرين، وكذلك التواصل مع أنفسهم. إنك عندما تستخدم لغة بدنك فإن جسدك يساعد عقلك على نحت الألفاظ وهذا بدوره يساعدك في توضيح ما تريد قوله، كما أنه يساعد الآخرين على التفكير فيما تقوله ويسهل تذكره.

دع جسمك يتحدث... بالرجوع للدراسة التي قام البروفسر ألبرت مهربان في كتابه (SILENT MESSAGES) الذي تناول فيه دراسة العلاقة بين الكلمات ومحتواها والصوت ونبراته والبدن ولغته، نجد أن المتلقي للرسالة يركز في حكمه على كل هذه العناصر الثلاثة مجتمعة. حيث تفيد الدراسة بأننا نتلقى معلوماتنا من العالم الخارجي - بواسطة حواسنا - بالنسبة الآتية: ٧٪ ألفاظاً و ٣٨٪ أصواتاً و ٥٥٪ بصرياً^(١). وبقراءة أخرى لهذه الدراسة فإنك تؤثر في الآخرين عند إلقاءك بنسبة ٧٪ بالكلمة المنطوقة. و ٣٨٪ بالصوت وتغيير نبراته. و ٥٥٪ من التأثير يكون بلغة البدن التي منها اليدان، والإيماءات، وتعبيرات الوجه، والتوقف أثناء التحدث، وتحركات الجسم، والمسح البصري.

(١) Leed, Dorothy. Power Speech, Berkley Books, New York, 1991, Page 140.

فالجسد والصوت يعبران عما يصوره خيالك وعن حقيقة مشاعرك، وقد تستطيع تزييف الكلمات لكن من الصعب تزييف لغة البدن والصوت.



فإذا كانت كلماتك عبارة عن وعاء لنقل أفكارك للآخرين فإن لغة البدن هي أكبر وسيلة جسمانية تمتلكها للتأثير فيهم، ولكن إذا لم تستخدمها أو استخدمتها بشكل خاطئ فإن تأثيرها سيكون سلبياً. لكل منا أسلوبه الخاص في استخدام لغة البدن، ولكن بسبب انشغالنا بما سنقول وتوترنا فإن ذلك يؤدي إلى تجميدها بالرغم من أنها من أهم الأدوات المؤثرة إلا أن اهتمامنا بها قليل جداً... والناس غالباً ما يتأثرون بما تفعله أكثر مما تقوله، فحينما تروي طرفة للحضور وأنت مقطب الحاجبين فلا يمكن أن يبتسموا... فعبارات الفرح أو الحزن أو السعادة أو الغضب تظل ناقصة المعنى والتأثير ما لم يصاحبها تعبيرات وجه مناسبة لها. ولأهمية لغة البدن فإننا سنلقي الضوء عليها وستحدث عن كيفية استثمارها وكيفية تطبيقها بتلقائية.

أهمية لغة البدن:

عن سعيد بن المسيب عن جبير بن مطعم قال: لما قسّم رسول الله ﷺ سهم القُرْبَى من خير بين بني هاشم وبني المطلب جئت أنا وعثمان بن عفان فقلت: يا رسول الله، هؤلاء بنو هاشم لا يُنكروُ فضلَهُم لمكانك الذي وصفك الله عزّ وجلّ به منهم، أرأيت إخواننا من بني المطلب أعطيتهم وتركنا وإنما نحن وهم منك بمنزلة واحدة قال: «إنهم لم يفارقوني في جاهلية ولا إسلام وإنما هم بنو هاشم وبنو المطلب شيء واحد» قال: ثم شبك بين أصابعه^(١).

وروي أن أبي بردة عن أبيه أبي موسى عن النبي ﷺ قال: «المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضاً» ثم شبك بين أصابعه^(٢).

وورد في الحديث أن سهلاً قال: إن النبي ﷺ قال: «أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة» وقرن بين إصبعيه الوسطى والتي تلي الإبهام^(٣).

وروي الجاحظ^(٤) أن أبا شمّر إذا نازع لم يحرك يديه ولا منكبيه ولم يقلب عينيه ولم يحرك رأسه حتى كأن كلامه إنما يخرج من صدع صخرة، وكان يقضي على صاحب الإشارة

(١) مسند أحمد بن حنبل ج٤/ص٨١.

(٢) صحيح البخاري ج٥/ص٢٢٤٢.

(٣) سنن أبي داود ج٤/ص٣٣٨.

(٤) البيان والتبيين لأبي عثمان عمرو بن يحيى الجاحظ. دار الكتب العلمية. بيروت - لبنان

بالافتقار إلى ذلك والعجز من بلوغ إرادته. وكان يقول: ليس من المنطق أن تستعين عليه بغيره. حتى كلمه إبراهيم بن سيار النظام عند أيوب بن جعفر فاضطر بالحجة وبالزيادة في المسألة حتى حرك يديه وحل حبوته^(١) وحبا إليه حتى أخذ بيديه. وكان الذي غرّ أبا شمر وموّه له هذا الرأي أن أصحابه كانوا يستمعون منه ويسلمون له ويميلون إليه ويقبلون كل ما يورده عليهم ويثبته عندهم، فلما طال عليه توقيهرهم له وترك مجاذبتهم إياه وخفت مؤنة الكلام عليه نسي حال منازلة الأكفاء ومجاذبة الخصوم.

فبينت هذه القصة كيف أن أبا شمر - الذي لا يؤمن باستخدام لغة البدن - عندما تحمس واصبح تحت تأثير مشاعره استخدم لغة البدن دون أن يشعر بذلك.

أيضاً لما قامت الخطباء لبيعة يزيد بن معاوية قام يزيد بن المقنع واخترط من سيفه شبراً وقال: الأمير هذا وأشار الى معاوية فإن مات، فهذا وأشار إلى يزيد ومن أبي فهذا، وأشار إلى سيفه. فقال معاوية: اذهب فأنت سيد الخطباء، مع أن مجموع كلمات خطبته لا تتجاوز عشر كلمات وأغنت ربما عن ألف كلمة.

ما ورد أعلاه من استدلالات تفيد في أن أكثر طريقة فاعلة لتحقيق التأثير في المتلقين هي أن تستعين بجسمك أثناء حديثك، والحضور عادةً يصدّقون ما يشاهدونه من حركات يديك وتعبيرات وجهك أكثر مما تقوله بكلماتك، وهذه الاستدلالات تؤكد لنا أهمية لغة البدن والتي تكمن في الآتي:

(١) أي قام.

أ. أنها إذا ما استُخِدِمَت بفاعلية فإنها تؤدي إلى زيادة التأثير في المستمع حيث تستغل حاسة البصر لديه بجانب حاسة السمع، ومن ثمَّ يتلقَّى الرسالة بواسطة حاستين بدلاً من حاسة واحدة، والتأثير على المتلقِّي بالوصول إلى عقله عن طريق حاستين (السمع والبصر) أكثر فاعلية من الوصول إلى عقله عن طريق حاسة واحدة وهي السمع فقط.

ب. يؤدي استخدام لغة البدن بشكل صحيح إلى إزالة الملل عن المتلقِّين، فالناس تمل مشاهدة الأجسام الساكنة وتنجذب إلى الأجسام المتحركة.

ج. يساعد استخدام لغة البدن على تخفيف حدَّة التوتر والارتباك. فالارتباك أساساً عبارة عن طاقة إضافية نتيجة لإفراز هرمون الأدرينالين في الدم والذي يؤدي بدوره إلى تسارع دقات القلب والنفس وشد العضلات، وما لم تبدد هذه الطاقة الزائدة بحركات مدروسة فإن الجسم سيعمل أي تصرف للتخفيف من هذه الطاقة الإضافية، وقد تكون هذه الحركات السلبية على شكل تمرجح أو العبث بالغترة أو بالذقن أو بحك الأنف أو العبث بالأوراق أو الأشياء التي يمسك بها المتحدث. وبهذا يتضح أنه متى ما استخدمت الإيماءات والإشارات وحركات الأيدي وتعبيرات الوجه بشكل صحيح فإنها تساعد على تسخير الطاقة الناتجة من التوتر وتحويلها للعمل معك بدلاً من العمل ضدك.

د. تعمل لغة البدن على تصوير الأفكار ورسمها كصور حيَّة.
هـ. تساعد على نقل الأحاسيس والأفكار والمشاعر بشكل أكثر فاعلية.

و. تعمل كوسائل إيضاح مرئية.

ز. تحفز على المشاركة وتساعد في تحديد الاستجابة المطلوبة.

وبعد استعراض أهمية لغة البدن ربما تسأل عن كيفية استخدام لغة البدن بشكل مؤثر، وإجابتنا هي أننا لا نميل إلى إصدار تعليمات تحدد كيفية القيام بالإشارات والتحركات... لأننا نعتقد أن لكل فرد أسلوبه الخاص المتميز... ولكن نقدم بعض الإرشادات العامة التي تساعدك على تفعيل لغة البدن لديك، ونوجزها فيما يلي:

استخدام لغة البدن:

١- الإعداد: من المفيد جداً التدرّب على تجنب شد أعضاء الجسم أثناء الإلقاء، لكي تكون الأعضاء مرتاحة لتؤدي دورها بشكل فاعل فيما أنت تتحدث بسلاسة. هناك عدد من المتحدثين عندما يقفون أمام الجمهور فإنهم يكونوا مشدودي الأعصاب فتتيسر حركات البدن فلا تظهر حركات الأيدي وتعبيرات الوجه والإيماءات... والمحصلة النهائية هي تدنى التأثير بسبب تعطل لغة البدن. فالتدرّب على إطلاق العنان للبدن والتحرك بسلاسة وبتوافق مع ما تقول تسهل العملية حينما يأتي الإلقاء الفعلي.

٢- التعرف على مصادر قوة لغة البدن:

يعتمد البعض على عاداته الإلقائية السلبية مكتفياً بما يقوم به من بعض الحركات فقط دون أن يحاول استثمار ما لديه من قدرات ومواهب لم يستعملها لكي يوظفها في إلقاء كلماته. فقلما

نصوّر أنفسنا بالفيديو قبل إلقاءنا الفعلي أو تمرّناً على الإلقاء أمام مرآة، ولو قمنا بذلك مرة واحدة لاكتشفنا بأن هناك ممارسات لا تليق بدورنا كملقيين، كما أننا سنكتشف بأن هناك قدرات معطّلة.

٣- التزامن والتوافق :

الأصل أن هناك تزامن وتوافق بين الكلمات المنطوقة وبين تعابير البدن، وتقول عالمة الإدراك إليزابيث باتس من جامعة كاليفورنيا في سان دييجو أن العديد من الدراسات التصويرية للعقل البشري أظهرت وجود تراكب أو تطابق بين مراكز اللغة والحركة ومراكز التحكم البدني وباقي مناطق المخ.

لكن - وكحالات استثنائية - نجد أن بعض الناس يستخدم لغة البدن بشكل غير متوافق مع ما يقول، إما أن الحركة تسبق ما يقول أو أنها لا تتوافق مع الطرح.

والسبب الرئيس في عدم التوافق يرجع إلى إما للخوف والارتباك الذي يمنع استخدام الاشارات وتعابير الوجه أو يدفع المتحدث إلى القيام بنصف الحركة فقط، وإما إلى عدم التحمس للموضوع ومن ثم لا توجد لديه مشاعر حقيقة لهذا الموضوع، وسبب ثالث يتمثل في السلبية في العرض، فعندما يكون المتحدث محبط ويعرض أفكاره بشكل كئيب فإنه قد يفقد حيويته وحضوره وحماسه مما يُخل بالعلاقة بين مراكز اللغة والحركة في مخه.

٤- اجعل حركاتك سلسلة وتلقائية: عندما تكون متأثراً

بمشاعرك الحقيقية ومتخذاً لموقف إيجابي فإن البدن يستجيب لما تشعر به، فالعقل والبدن جزءان من نظام واحد ومن ثم تصبح لغة البدن لديك مطابقة تماماً لمحتوى الأفكار المنقولة للمتلقي. ولكي

تتم بالشكل المطلوب فلا بد للحركة أن تمر بثلاث خطوات وهي:

أ - التأهب: حيث يبدأ الجسد بالاستعداد والعقل في إطلاق الأوامر للعضو بالتحرك.

ب - الإصدار: أي إصدار الحركة نفسها ووضوح رؤيتها من قبل المتلقين.

ج - العودة: حيث يرجع العضو المتحرك إلى وضعه الطبيعي وتوازنه السابق.

ويجب أن تتم هذه الخطوات متوakبة مع الكلمة المنطوقة لا قبلها ولا بعدها فعنصر التوقيت هنا مهم جداً.

كان أحد المتدربين متميزاً في توظيف لغة البدن ولكنه كان يخفق في الخطوة الثالثة من خطوات لغة البدن. فهو يتأهب ويصدر الحركة (عندما يقوم بالعد مثلاً) ولكنه يُبقي أصابعه معلقة وهو قد تجاوز الجملة التي كان فيها خبر العد، أي أنه لم يقم بالخطوة الثالثة وهي العودة أي عودة الأصابع لراحة اليد وعودة اليد لوضعها الطبيعي... وهذا يشغل جزء من ذهن المتلقين بهذه الإشارة المعلقة.

أنواع لغة البدن:

١- الوقوف أثناء التحدث:

يمكن لوضعية الجسد أن تساعد في تأثيرك على المتلقين أو العكس، فطريقة وقوفك تخبر الحضور بمدى ثقتك بنفسك، كما أنها تساعد على التنفّس بشكل جيد فتظهر إمكانات صوتك

وفعاليتها. وعليه فإنه لا بد من الوقوف بشكل صحيح قبل البدء، بحيث تقف بشكل يكون واضحاً لهم واجعل اتجاه قدميك للأمام ومبعداً إحداهما عن الأخرى بمقدار عرض كتفيك وأن تكون واقفاً قريباً من المنبر وغير ملتصق به ولا مبتعداً عنه، وتجنب ما يفعله بعض المتحدثين عندما يتجه إلى المنبر حيث يبدأ التحدث فور وصوله وقبل أن يتخذ وضعية الوقوف الصحيح. إن وضعية وقوفك تؤثر على أدائك. فعندما تقف وتكون إحدى قدميك متأخرة عن الأخرى، فإنه بعد مضي وقت قليل على تحدثك يبدأ الجسم في مجازاة وضعية القدمين ومن ثم يكون وقوفك مائلاً، أي أن جسدك مقبل على ناحية من الجمهور ومعرض عن الناحية الأخرى. وبهذا فإنك تحقق الاتصال البصري مع تلك الناحية فيما تغفل الناحية الأخرى فضلاً عن أن طريقة الوقوف السيئة تؤلم الظهر وتتعب المتحدث.

ويجب أن تنتبه لمكان وقوفك، خاصة إذا كان هناك وسائل عرض مرئية فيجب الحذر من الوقوف في موقع يحجب جزء من الشاشة أو أن يكون جزء من جسمك حائلاً بين ضوء جهاز العرض مثلاً وبين الشاشة فيظهر ظل كتفك عليها. وإذا كنت ستستخدم لاقطاً صوتياً فعليك أن تتأكد من وضعية وقوفك بحيث يكون وقوفك قريباً منه ولا تحتاج إلى التحرك إليه.

٢- اليدان:

تعدّ اليدان من أبرز معالم لغة البدن تأثيراً لأنها تتيح لك تشكيل ورسم صور غير محدودة، كما أنها أسرع أجزاء البدن انشغالاً وعبثاً بما حولها أو ببعضها إذا لم نحسن استخدامها.

وكثيراً ما يتساءل المتدربون لدينا عن كيفية استخدام الأيدي بشكل صحيح. إن اليدين تتحركان بتلقائية إذا تجنبت إشغالهما (مثل العبث بالعترة أو الأقلام أو إمساك المنبر أو وضعهما في الجيب) ولذا لا بد من إشغالهما بالحركة المتوافقة مع الكلمة. لأن لدينا مبدأ في الإلقاء يقول بأن (اليدين إذ لم تشغلهما أشغلتك) فأثناء الإلقاء يحترق بعض المتحدثين أين يضع يديه؟ منهم من يتكفف ومنهم من يتخضر ومنهم من يتكئ بهما على المنبر ومنهم من يعبث باللاقط أو يمسك به طيلة الوقت.. وهكذا.

ولكي نؤكد لك بأنك تمتلك مهارة حركة اليدين بالفطرة لاحظ حينما تصف لأحد ما الطريق إلى منزلك وأنت تحدّثه بالهاتف فتجد أن يديك تتحرّك مع الوصف يمين... يسار... وارتفاعاً وانخفاضاً... وهكذا... إذاً اليدان مرتبطتان مع العقل ولكن حينما تقف أمام الآخرين تقوم بفصلها وتعطيها.

واليدان تستخدم للتأكيد أو للنفي أو لوصف الأشكال أو للمقاسات أو للأبعاد أو لعدّ الأرقام أو للإشارة للاتجاهات أو لوصف مقارنة... ولذا فهي من أكثر الأعضاء تأثيراً كما أنها من أول الأعضاء تعطلاً إذا قمت بقراءة موضوعك طيلة الوقت من ورق.

وهاتان اليدان التي تزن بضع كيلو غرامات تصبحان أخف من الريشة حينما تتحدث، فتراهما تطيران هنا تارة وهناك تارة أخرى ولا تستطيع التحكم بهما إذا لم تكن متدرباً على استثمارهما. ولذا فإن أفضل طريقة لاستغلال حركة اليدين هي أن تتركهما تتحركان بحرية بعد أن تذهب اللحظات الأولى حيث

ستلاحظ بأنهما تتحركان بتلقائية. أهم ما في الموضوع هو أن لا تساهما أو تشغلهما بحركات لا إرادية.

أحد المتدربين كان يشكك في قدرته على استخدام حركة اليدين، ويعتقد بأنها متوافرة لدى البعض، وأنها بالفطرة ولا يمكن اكتسابها وينعت نفسه بأنه لا يملك هذه المهارة، الغريب في الأمر أنه كان طيلة سرده لحالته وشكواه هذه كانت يدها تتحركان وتصفان ما يقول ولم يصدق ذلك إلا حينما أثرنا انتباه المجاورين له بملاحظة حركة يديه.

يستخدم بعض المتحدثين يديه بشكل غير مناسب فهناك مَنْ يحيط بذراعيه على صدره (يتكتف)، وهذا الوضع الدفاعي غير مؤثر من ناحيتين: الأولى في كونه يعطي انطباعاً للمتلقين بأن المتحدث متحفظ على ما يقول ولديه معلومات أكثر ولا يريد إعطائها لهم. والناحية الثانية هي تعطيل الإشارات بهما.

وهناك مَنْ يقبض ذراعيه خلف ظهره وهذه وضعية المراقب لأنه عادة ما يمارسها مدير المدرسة أو رجال الشرطة. وهناك مَنْ يشبك كفيه على شكل هرمي (البرجية) وهذه تعطي للمتلقين إيحاءً بالتعالي والزهو، وهناك مَنْ يشبك أصابع يديه مع بعضهما بعضاً (الشبكية) ومدلولها ليس ببعيد عن السابقة^(١).

يحذر المختصون في فن الإلقاء الإشارة بالإصبع طيلة الوقت حيث إن الناس غالباً ما يربطون بين هذه الإشارة وبين الأسلوب التسلطي مثل تقرير الآباء لأطفالهم وتهديد المدرسين لتلاميذهم،

(١) لغة الجسد آلن بيز ص ٤٨.

ويحجم معظم الناس عن التفاعل عند رؤية الإصبع تلوح في وجهه مفسراً إياها بالتهديد^(١). على أن الإشارة بالإصبع لها تأثيرها في غير هذا الموضع حيث ورد عن حبيبنا ونبينا محمد ﷺ أنه كان يشير في خطبته بإصبعه السبابة عند ذكر الله ودعائه^(٢).

يلاحظ على عدد من المتدربين بأن أيديهم تشكل عبئاً كبيراً عليهم، فعندما يضعها بجانبه يشعر بثقلها فيدخل إحدى يديه في جيبه، ومع ذلك لا يزال يشعر بالعبء نفسه وهكذا دواليك، فتشغله وتزيد من ارتبائه، كما أن وضعها بجانبه يجعل استخدامها وتحريكها أمراً صعباً، فضلاً على أنها لن تكون مواكبة للأفكار المنطوقة. لأنها ستكون بعيدة مما يجعل استخدامها يأخذ وقتاً أطول، والأفضل عند عدم استخدامها أن يوضع وجه راحة إحدى اليدين على راحة اليد الأخرى (قبضة الوثائق من نفسه) فيسهل استخدام الحركة والإشارة، وفي الوقت نفسه لا تعطي المتحدث شعوراً بأن يديه تشكل عبئاً عليه، كما أنها تعطي انطباعاً للحضور بأن لغة البدن موظفة.

٣. الإيماءات:

وهي نوع من الحركات الجسدية المحدودة التي تقوم بتعزيز الرسالة المنطوقة ودعمها كما أنها توضح الأحاسيس والعواطف. ويمكن أن تكون بالرأس أو بالأكتاف أو رفع الحاجب أو الإشارة بالعين، وهي تعين على نقل أمور ومعاني يسترها الناس من بعض

(١) الاتصال بثقة، بوهر، دايانا. ص ٥٣٣.

(٢) مختصر زاد المعاد، للإمام ابن قيم الجوزية، ص ٣٣.

ويخفونها من الجلوس وغير الجلوس. وهناك إيماءات متفق عليها عالمياً فتجد لها المدلول نفسه في مختلف المجتمعات، فالبشر حينما يكونوا مسرورين فإنهم يتبسمون، بينما تجدهم مقطبين أو عابسين حينما يكونوا محزونين، وهز الرأس بخفضه ثم رفعه تعني الموافقة وهز الرأس أفقياً يميناً ويساراً تعني الرفض، وقد تكون هذه الإيماءات مكتسبة منذ الطفولة حيث تجد الطفل يدير رأسه يميناً وشمالاً تعبيراً عن اكتفائه من الرضاعة.

يقول الشاعر:

أشارت بطرف العين خيفة أهلها
إشارة مذعور ولم تتكلم
فأيقنت أن الطرف قد قال مرحباً
وأهلاً وسهلاً بالحبیب المقيم

وقال الآخر:

والعين تبدي الذي في نفس صاحبها
من المحبة أو بغض إذا كانا
والعين تنطق والأفواه صامتة
حتى ترى من ضمير القلب تبياناً

ومن الأهمية بمكان أن تتعرف على الإيماءات التي لا تتوافق مع المجتمع الملقى أمامه، فهناك إيماءات تعني شيئاً آخر غير المتفق عليه في مجتمع آخر.

٤- تعبيرات الوجه:

توضح تعبيرات الوجه ما يشعر به المتحدث لحظة إلقاءه، فإن كنت مسروراً ومغتبطاً أثناء الإلقاء فإن وجهك سيبدو بشوشاً، وأما إن كنت قلقاً ومرتبكاً من الإلقاء فإنه من البديهي أن يبدو وجهك عابساً وكئيماً..

إن الحضور يراقب وجهك أثناء إلقاءك باحثاً عن مفتاح لشخصيتك وراغباً في معرفة موقفك تجاه ما تقول، ومدى تحمسك لأفكارك، هذا من جانب ومن جانب آخر يميل الحضور إلى عكس تعبيرات وجه المتحدث، فإذا ابتسم الحضور يبادله بالابتسامة والترحاب، أما إذا عبس وقطب - حتى ولو لم يقصد ذلك - فإنهم سينفرون منه مما يعطي رسالة للمتحدث بأن الجمهور غير راضٍ عنه وقد يؤدي هذا إلى أثر عكسي على أداء المتحدث مما يزيد من ارتباكك.

إن تعبيرات الوجه تغير معنى الكلمات المنطوقة تماماً، فلو أن صاحبك قال لك وهو يبتسم: (أنت أحمق) فلن تعتبر ذلك إهانة أو تحقيراً، ولكنه لو قالها وهو مقطب الحاجبين وعابس الوجه فإن تفسيرك لها سيكون مغايراً للحالة الأولى. إن الوجه مقياس ومؤشر لما بداخلك (وهو بمثابة بارومتر) فالحضور يريد منك أن تكون واثقاً وودوداً وهو على كل حال سيجد هذه المؤشرات في وجهك. فكم مرة بادرت زميلك أو قريبك عن حاله من خلال قراءة معالم وجهه حتى دون أن يتحدث. ومن ذلك قوله تعالى: ﴿وَأَوْجَسَ مِنْهُمْ خِيفَةً﴾ [هود: ٧٠] الآية. فقد عرفوا أنه خائف من خلال تعبيرات وجهه رغم عدم تحدّثه.

إن أول خطوة لتحقيق هذه المتطلبات في تعبيرات وجهك هو أن تبعد التعبيرات التي لا تناسبه والتي تتم دون وعي منك ولا تعكس مشاعرك وانفعالاتك مثل: شد الفك أو عضلات الوجه، أو تقطيب الحاجبين أو التجهم أو العبوس... وهذا يقع فيه بعض المتحدثين الذين ليس لديهم خبرة كافية... ورغم أن سبب ذلك هو التوتر والارتباك إلا أن الحضور غالباً ما يفسره بأنه تكبر وغطرسة، وربما قد يكون سبب شد عضلات الوجه هو التركيز على حفظ المتحدث للكلمة لأنه يجهد عقله في تذكر ما يقول. وبشكل عام لا توجد هناك قواعد معينة لاستخدام تعبيرات الوجه بشكل محدد، ولكن إذا كنت متحرراً من التوتر ومسترخياً وسمحت لنفسك بالاستجابة لانفعالاتك بشكل تلقائي فإن تعبيرات وجهك ستكون مناسبة.

٥ - الابتسامة:

(أقصر مسافة بين شخصين هي الابتسامة) فيكتور بورج

لقد أوصى النبي ﷺ أبي ذر رضي الله عنه في قوله: «لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق»^(١). وقوله ﷺ: «تبسمك في وجه أخيك صدقه»^(٢) فالابتسامة تعطي رسالة للحضور بأنك سعيد وواثق من نفسك وممتن لوجودك بينهم. لقد ثبت أنه عند تبسمك فإن الآخرين يبادلونك ذلك، بل

(١) باب استحباب طيب الكلام وطلاقة الوجه عند اللقاء، رياض الصالحين، الإمام أبي

زكريا يحيى النووي ص ١٢٩.

(٢) صحيح ابن حبان ج ٢/ص ٢٢١.

إن الدراسات^(١) بينت إنك عندما تبسم أو يبتسم شخص آخر فإن الجسم يقوم بإفراز مواد كيميائية إيجابية ومفيدة، ويكون في حالة اتزان تام مما يؤدي إلى اتخاذ موقف أكثر إيجابية ويترتب على ذلك اختيارك لكلمات وعبارات إيجابية.

٦. تحركات الجسم:

عندما تتحدث فإن تحركات الجسم تعتبر من أوضح الحركات المرئية، فالعين كما أسلفنا تنجذب للأجسام المتحركة وتمل من الأجسام الثابتة، وبطبيعة الحال فإن هذا لا يعني أن تكثر من الحركات دون سبب، بل يجب أن تكون التحركات والتنقلات مدروسة ولها غاية وتحقق نتيجة، فالتحرك خطوة للأمام يعني أنك قد وصلت لفكرة أو نقطة مهمة، أما خطوة للخلف فقد تعني أنك انتهيت من عرض فكرة مهمة وأنت تترك الجمهور يرتاح للحظة لاستيعاب تلك الفكرة، أما التحرك الجانبي فقد يعني الانتقال من فكرة إلى أخرى.

الذي يجب مراعاته هو أن يكون تحرك جسمك سلساً وسهلاً منذ بداية إلقاءك، بل منذ بداية وقوفك، ولكي تكون تحركات جسمك فاعلة اجعلها طبيعية دون تكلف.

٧. الاتصال البصري:

يفتح الاتصال البصري آفاقاً للتواصل مع الحضور ويدعم أواصر العلاقة معهم ويشركهم في الحديث أو العرض، بل إنه

(١) توني بوزان. قوة الذكاء الكلامي، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، ط (١)، ٢٠٠٥م،

يخفف من التوتر والارتباك، لأنك بمواجهة الجمهور واستمرار النظر إليهم تكون بذلك تجاوزت أسوأ ما كنت تخشاه، ولم يبق هناك أي مخاوف أخرى. كما أن الاتصال البصري يخفف من شعورك بالعزلة.

ويحقق الاتصال البصري الفوائد الآتية:

أ - ربطك بالحضور:

فمن الثابت أنك أينما ترمي ببصرك فإن الحضور سيتابعك، فحينما تنظر إلى الخارج فسوف ينظرون إليه وحينما تنظر إلى أسفل أو إلى أعلى فإنك ستفقد التواصل معهم، ولكن حينما تتواصل معهم بصرياً فإنهم سيتواصلون معك بصرياً لأن كلاً منهم يتوقع أنك ستنظر إليه مما يؤدي إلى خلق الترابط بينك وبينهم.

ب - إشعارهم بالأهمية:

يريد كل واحد من الحضور أن يشعر بأهميته وبأن المتحدث مهتم به، وهذا يتحقق من خلال التواصل البصري، فعندما تنظر إلى المتلقي فإنك تنقل إليه رسالة فحواها: أنت مهم بالنسبة لي ولذلك أنا أنظر إليك.

ج - إحياء لهم بالثقة:

عندما تتواصل مع الحضور بصرياً موزعاً نظرك عليهم جميعاً فإن الانطباع الذي سيتكون لديهم هو أنك متحدث واثق من نفسك ومحترف ومؤهل مما يسهل عليك التأثير فيهم، وهذا بخلاف لو كان نظرك مقتصرًا على المنبر أو على أوراقك أو على أحد الحضور فقط مما يولد انطباعاً لديهم بأنك مرتبك وغير

مؤهل وتنقصك الخبرة.

د - أداة للتغذية الارتجاعية:

عندما تستمر في التواصل مع الحضور فإنك تسبرهم وتقرأ القاعة وتعُدّل سير الحديث وفقاً لقراءتك، فقد ترى مثلاً علامات الاستفهام بارزة على محياهم وهذا يعني أن ما تقوله لم يصل إليهم فتقوم بإعادة صياغة الفكرة بأسلوب مبسط، وعندما تلاحظ علامات الملل أو النعاس فتحاول إدخال عامل التشويق إما برفع الصوت أو خفضه أو إشراكهم بطرح سؤال عليهم أو التحرك أو تكثيف الإشارة.

في أحد مساجد الرياض الذي يقع على شارع تجاري وغالبية المصلين من الباعة الذين يبادرون بالخروج فور انتهاء الصلاة من الباب المؤدي إلى محلاتهم وهم عادة ما يصلون بالقرب من جهة ذلك الباب، ويبقى أهل الحي عادةً في الجهة الأخرى من المسجد وخاصة عند وجود واعظ بعد الصلوات، وبحكم أن أول من يغادر المسجد هم الباعة فإن جهتهم غالباً ما تكون خالية.

لاحظنا ذات يوم لوحظ بعد إحدى الصلوات أن غالبية الباعة بقوا في المسجد ولم يغادروه كالعادة، وذلك أن واعظاً مبتدئاً قام ليلقي موعظة ووقف أمام اللاقط دون تغيير وضعه بل كيف جسمه حسب وضعية اللاقط المعد أصلاً للصلاة بحيث يكون قريباً من الإمام أثناء الصلاة، فصار الواعظ بذلك مستقبلاً الباعة ومُعريضاً عن أهل الحي فما الذي حصل؟ صار نسبة الجالسون من الباعة

أكثر من نسبة الجالسون من أهل الحي لكون الواعظ يركز نظره إلى جهة الباعة فأشعرهم بالاهتمام وخلق رابطاً معهم فشدّهم واستمالهم للبقاء... أما أهل الحي فلم يحظوا بتلك النظرات فلم يحسوا بذلك الاهتمام فخرج بعضهم.

أمر آخر... يؤكد أهمية الاتصال البصري، فإذا عرفنا أن معيار الخيرية في صفوف الرجال في الصلاة هو أولها وشرها هو آخرها، فإنه من المفترض عند وقوف واعظ بعد الصلاة أن تكون نسبة الذين يبقون للاستماع في الصفوف الأولى أكبر من نسبة من يبقى في الصفوف الخلفية... ولكن هل لاحظت من هم الذين يغادرون؟ إنهم المصلون الذين في أطراف الصفوف الأولى! والسبب هو عدم نظر الواعظ لهم خاصة إذا كان واقفاً في المحراب بطريقة لا يمكنه النظر لجوانب المسجد، فلا يحس الذين في أطراف الصفوف بوجود اهتمام بهم مما يجعلهم يغادرون. أما الذين يبقون فهم الذين يراهم الواعظ حتى وإن كانوا في الصفوف الخلفية وخاصة في منطقة الوسط منها، فإنهم يبقون حتى نهاية الكلمة بسبب التواصل البصري.

إن هذا يحدث في الحالات التي يكون المتحدث فيها عادياً، على عكس ما لو كان يملك مهارات الإلقاء أو يكون من المعروفين فإن الأمر سيختلف.

وكذلك الحال في صلاة الجمعة فإن من المفترض أن نجد المصلين يحرصون على أجر الصفوف الأولى ويبادرون بالجلوس فيها، ولكن لاحظ أين يجلس غالبية المصلين؟ ستلاحظ أن نسبة كبيرة منهم يجلسون أمام الخطيب دون

وعى منهم، تاركين أطراف الصفوف الأمامية - التي فيها الأجر - خالية. والسبب يرجع إلى رغبتهم في أن يحظوا بنظرات الخطيب ويشعرون بأهميتهم.

يتضح لك مما تسبق بأن الاتصال البصري مع الحضور مطلب أساسي، وأما إذا كان عدد الحضور كبيراً جداً فإنه المتحدث غير مطالب بأن ينظر إلى مقلتي كل شخص، بل يحرص على تحقيق المسح البصري لجهات الحضور الوسط واليمين واليسار والأمام والخلف بشكل متساوٍ، مما يحقق الاتصال البصري معهم بشكل شمولي، أو النظر إلى هاماتهم أو إلى غترهم، أو إلى أقلامهم خاصةً إذا كانوا كثيرين في مدرج مثلاً أو قاعة كبيرة، أما إذا كانوا أفراداً معدودين فيكون هناك اتصال بصري بمعدل من ثمانية إلى ثلاث ثوان لكل شخص.

إن أفضل طريقة لتحقيق المسح البصري هي أن يركز الملقي على الشخصين الجالسين في طرفي الجمهور من اليمين واليسار... فإذا وضعت في اعتبارك أنك ستركز النظر على هذين الشخصين، فإنك من المستحيل أن تنتقل بالنظر بينهما فقط، وإنما عند نظرك لأحدهما في طرف الجمهور فإن الوصول إلى الشخص الذي هو في الطرف الآخر يحتاج إلى أن تمر بنظرك على بقية الحضور.

فائدة: لا تكن فريسة الوجهين: العبوس والبشوش؟ وهذا يحدث حينما ينظر المتحدث إلى وجه عبوس من الجمهور فيفر منه، والعكس صحيح، فحينما ينظر إلى وجه بشوش فيحط رحله عنده، فيركز عليه ويترك بقية الحضور.

وبصفتك متحدث فأنت غير مطالب بتحقيق المسح البصري منذ بداية إلقاءك وقد يكون هذا صعباً عليك، ولكن عليك بعد أن تزول اللحظات الأولى والتي قد تكون فيها متوتراً بأن تبدأ في التواصل البصري مع جمهورك.

ولذا لا بد من اختيار مكان مناسب لإلقاءك بحيث يسهل عليك عملية المسح البصري، ولنا في رسول الله ﷺ أسوة حسنة حيث ورد في الروض المربع بأنه (ومن سننهما - أي الخطبتين - أن يخطب على منبر لفعله ﷺ - وهو بكسر الميم من المنبر- وهو الارتفاع، واتخاذ أي (المنبر) سنة مجمع عليها - قاله في شرح مسلم - ويصعده على تودة إلى الدرجة التي تلي السطح - أو يخطب على موضع عال - إن عدم المنبر لأنه في معناه عن يمين مستقبل القبلة بالمحراب، وإن خطب بالأرض فمن يسارهم)^(١) الشاهد في هذا الاستدلال بأن منبره ﷺ كان عن يمين المحراب وقد يكون في ركن المسجد في موضع يستطيع رؤية جلّ المصلين وبهذا فهو لا يحتاج تحريك الرأس لتحقيق المسح البصري. وبهذا الاستدلال وغيره من الاستدلالات السابقة يتضح لنا أهمية توظيف المتحدث أو الخطيب للمسح البصري لجوانب الحضور لتحقيق الفوائد المرجوة منه. وعموماً فإن ما يجب معرفته عن المسح البصري هو أنه يستخدم كأداة للتغذية الراجعة، فإذا كان الجمهور معتدلين في جلستهم وعيونهم يقظة وينظرون إليك باهتمام ويكتبون بعض الملحوظات فهذا يعني أن عملك عظيم، أما إذا كانوا ينظرون في

(١) الروض المربع ج١/ص٢٩٤.

ساعاتهم أو للأرض فإن الأمر ليس كذلك، بل هو خطؤك في كونك لم تستحوذ على انتباههم^(١). ومن خلال النظر إلى وجوههم تستنبط مدى وقع حديثك عليهم، كما أن الاتصال البصري يكسب المتحدث انتباه الحضور ويحافظ عليه ويرسخ العلاقة بينه وبينهم، ويعطي مصداقية لما يقول، ويكوّن انطباعاً لدى الحضور بمدى ثقة المتحدث بنفسه. ولا تنس أن تمارس هذا الاتصال البصري في أول ١٥ ثانية وكذلك آخر ١٥ ثانية، لأنها من الأوقات المهمة والحاسمة.

قواعد عامة لتفعيل لغة البدن:

وهناك أمور يجب الانتباه إليها:

١. أن لديك مهارات لغة بدن تعمل بالفطرة فلا تعطلها بالتوتر أو بالحركات اللاإرادية.
٢. اليدان من أهم معالم لغة البدن ومن أسرعهما تفلتاً من التوظيف الصحيح في الإلقاء.
- لذلك لا تضعها بجانب الجسم كي لا تشكل عبئاً عليك وإنما ضع وجه راحة إحدى اليدين على راحة اليد الأخرى ليسهل استخدامها في الإلقاء.
٣. الإيماءات هي من الحركات التي يغفل عنها الكثير من الملقين - بالرغم من أهميتها - لذا احرص على توظيفها في إلقاءك.
٤. تعبيرات الوجه من أصدق القنوات التي تنقل مشاعرك

(١) كارين كاليش، كيف تجري عرضاً تقديمياً رائعاً، مرجع سابق، ص ١٠٧.

للمتلقين، فاستخدمها بشكل تلقائي.

٥. احرص على طريقة وقوفك قبل وأثناء الإلقاء.
٦. الاتصال البصري من الروابط المهمة مع الجمهور، فتحقق من توزيع المسح البصري مع جوانب الحضور، ولا تركز على جهة دون أخرى.
٧. التحركات يجب أن تكون متوافقة مع القول وأن تكون مناسبة للمقام وللمقال، فلا يمكن أن نطالب خطيب الجمعة أن يقوم بتحريك جسمه بالتقدم والتأخر وهو محاصر داخل المنبر.
٨. إذا كنت متحمساً لحديثك، فستكون تحت تأثير مشاعرك وسوف توظف لغة البدن تلقائياً وسوف يكون هناك تزامن وتطابق بين العبارات الملفوظة وبين لغة البدن.

تمارين قبل الإلقاء الفعلي

الزلة مرصودة والخطأ غير مغفور في الحياة الإلقائية ... لذا لا تجعل الإلقاء الأول لك هو الإلقاء الذي أمام الجمهور. وهنا تأتي أهمية القيام بالمحاولات الإلقائية القبليّة ... ولمساعدتك على إجراء هذه المحاولات طبق التمارين الآتية وأعط نفسك الدرجة المناسبة ولتكن من ١ - ١٠ :

التمرين الأول: مهارة الابتداء:

طبق ما يسمّى بمحاكاة الواقع بحيث تخصص إحدى الغرف للتمرين وتخيّل بأنها مكان الإلقاء ومن الأفضل تسجيل تمارينك بكاميرا فيديو لاستعراض أدائك أو أطلب من أحد الزملاء حضور أدائك. وركز على ما يلي:

المهارة	الدرجة	ماذا تقترح للتطوير
<p>١ - طريقة ذهابك للمنبر: هل رتبت هندامك وجهزت أوراقك مسبقاً؟ كيف كانت طريقة حضورك للمنبر؟ هل تم المشي بخطوات واثقة وأكتاف مشدودة للأعلى؟</p> <p>٢ - قبل التحدث: هل شملت أرجاء الحضور بالنظر؟ هل رسمت على محياك ابتسامة؟ هل بدأت حديثك بالبسملة والصلاة على النبي ﷺ. يمكنك مراقبة طريقة حضور الخطباء والملقنين سواء في المناسبات التي تحضرها أو التي تشاهدها في وسائل الإعلام، هل كانوا مستعدون قبل دعوتهم؟ وكيف كانت طريقة مشيهم لمكان الإلقاء؟ وهل كانوا مرتبي أوراقهم والوسائل المساعدة للعرض أيضاً؟</p>		

التمرين الثاني: لغة البدن

قم أثناء التمرن على الإلقاء مسبقاً بتصوير أدائك ثم استعرضه، ولاحظ ما يلي:

المهارة	الدرجة	ماذا تقترح للتطوير
<p>هل وقفتك ثابتة ووزنك موزعاً على كلتا قدميك؟ أين تضع يديك؟ بجانبك؟ أم على المنبر؟ ارصدكم مرة تحركت يداك أثناء كلمتك؟ هل هي قليلة أم مناسبة أم زائدة؟ هل هي متزامنة مع ما تقول؟ هل هي معبرة؟ وموضحة؟ راقب تعبيرات وجهك؟ هل هي متغيرة؟ ومعبرة عن شعورك بما يتوافق والفكرة المطروحة؟ هل هناك لزمات حركة؟ مثل التمرجع، أو التخصر، أو الضرب على الطاولة، أو العبث بالنظارة أو بالقلم؟ هل يبدو التحمس واضحاً في طرحك؟ أم يتسم بالبرود والرتابة؟ هل توظف الابتسامة في مكانها المناسب؟ أم ليس هناك أي ابتسامة؟ أم أنها توظف في غير مكانها المناسب؟</p>		

التمرين الثالث: المسح البصري

المهارات	الدرجة	ماذا تقترح للتطوير
اجعل هناك علامات في المكان الذي تتمرّن فيه . . . في الطرف الأيمن والوسط والأيسر منه . راقب كم مرة تنظر لكل علامة؟ الجهة اليمنى بعدد () الجهة الوسطى بعدد () الجهة اليسرى بعدد () هل عدد المرات متساوي؟ أم أنك تركز هل تنظر للأعلى أو للأسفل بشكل ملحوظ؟ اعمل على تعديله؟		

التمرين الرابع: وسائل العرض

إذا كنت ستستخدم وسائل عرض، راقب أثناء التمرن كيف تدبر هذه الوسائل؟

المهارة	الدرجة	ماذا تقترح للتطوير
هل أنت تتوقف عن التحدث أثناء استعمالها؟ أم أنك تواصل حديثك وليس هناك توقف ملحوظ؟ هل تكثر من النظر إليها وتترك النظر إلى الأمام؟ هل هي واضحة للجمهور؟ هل كل شريحة تتضمن فكرة واحدة؟ هل حشرت فيها الأسطر والجمل أم كتبتها على شكل نقاط؟ كيف كانت الألوان والخلفيات ووضوح الخط؟		

رابعاً: الحماسة

يمكن للحماسة أن تخلق الاختلاف وأن توجد الفرق فهي تعطي نكهة خاصة للحديث، فقد يلقي متحدثان في الموضوع نفسه ويستخدمان العبارات والألفاظ والكلمات نفسها ومع ذلك يكون أحدهما رائعاً والآخر فاقداً للتأثير، والسبب يكمن في تحمس الأول، لأن أفعال الناس ما هي إلا ردود أفعال تعكس أداء المتحدث فيتحمسون بحماسته، وهذا أمر منطقي، لأنك إذا لم تتحمس أصلاً لموضوعك ووجهة نظرك فمن باب أولى ألا يتحمس لها المتلقي. وكما قيل: إذا كان الحديث من اللسان فلن يتجاوز الأذان وإذا كان من القلب فإنه يصل إلى القلب.

والحماسة هي المحرك لحواسك، وهو الذي ينسبك الآلام بغية الوصول إلى هدفك. وتروي لنا السير والمغازي بأن ذلك الصحابي أو ذلك المجاهد يخترق صفوف جيوش العدو غير آبه بالطعنات أو بقطع يده أو ببتير ساقه... لماذا؟ لأنه يشم رائحة الجنة... متحمس للقاء ربه... فلا يحس بهذه الآلام الدنيوية.

وحينما تتحمس لوجهة نظرك ولديك الدافع لنقل أفكارك فهذا كفيل بأن يشعل جذوة الحماسة لديك، فهي بمثابة جسر لنقل قناعاتك لهم وأدعى للتأثير فيهم، والعكس صحيح فعند عدم إظهار حماسك يجعلك تتحدث بشكل رسمي جاف، أو بشكل بارد ورتيب، أو بشكل متردد. وغير متأكد مما تقول الأمر الذي يجعلك أقرب للوقوع في التوتر والارتباك. وأسوتنا في ذلك نبينا محمد ﷺ حيث أنه (كان إذا

خطب احمرت عيناه وعلا صوته واشتد غضبه حتى كأنه منذر جيش
صَبَّحَكُمْ وَمَسَّكُمْ^(١).

بطبيعة الحال لا نقصد الحماسة التجهم وتحمير الوجه ونفخ
الأوداج وتفريع الحضور... ولكن الحماسة هي أن تبدي
للآخرين ثقتك وإيمانك بما تقول وأهميته لهم.

وقد لاحظنا هذه الفروق بين المتدربين لدينا في المركز
حيث يكون الفرق واضحاً حينما يلقون كلمات تقليدية أو كلمات
متحمسين لطرحتها. ففي الأولى حينما يكون الإلقاء تقليدياً يكون
إلقاؤهم خالياً من التأثير ومتكلفاً ورسمياً، مما يؤثر سلباً في
حركات أجسادهم... وحينما يلقون كلمات يكونون متحمسين لها
- إما أنها تدخل ضمن رغباتهم أو تطلعاتهم وآمالهم أو مشاكل
يعانون منها ويوردون حلولاً لها - فإن أداءهم يتغير تماماً، وهم
أقرب للتأثير في المتلقين.

يجب عليك بصفتك متحدثاً أن تكون مقتنعاً بما تقول وأن
تسعى للتأثير في المتلقين فالحماسة هي التي تخلق الفرق بين
الحديث البارد الجاف الرتيب وبين الحديث المفعم بالمشاعر
والحيوية.

(١) مختصر زاد المعاد، للإمام ابن قيم الجوزية، ص ٣٣.

خامساً: كيف تتعامل مع الأسئلة؟

يقول أحد أساتذة جامعة كولمبيا (في كل فصل ستجد طالباً أو أكثر متلهفاً للمناقشة وطرح الأسئلة، وقد تجد نفسك مندفعاً لإسكاته... ولكن أنصحك بالتفكير قبل القيام بذلك، لأنه ربما يكون الوحيد الذي يصني إليك).

القاعدة الأساس التي يجب أن تضعها نصب عينيك هي: أنك المتحدث والمسيطر على إدارة العرض أو الحديث، وأن الحضور ضيوف عليك ولا يملك أحد منهم الحق لأخذ هذا الدور منك، فأنت القائد والموجه لدفة الحديث.

هل الأسئلة مخيفة؟

إن المتحدثين المعتادين على تقديم محاضرات شيقة للحضور دائماً ما تنهال عليهم الأسئلة، ويعتبرون ذلك من مؤشرات نجاحهم، ولو لم يطرح عليهم أسئلة في أحد أحاديثهم فسيشعرون بخيبة أمل كبيرة ويشكّون في نجاح إلقاءهم... إذاً فالأسئلة ليست مخيفة بل هي مؤشر لتفاعل الجمهور وتأثرهم ومتابعتهم لما قلت، وهي فرصة جيدة للمشاركة وليس للمجابهة وكذلك للتعرف على آراء المستمعين والتفاعل معهم.

لماذا يتجنب بعض المتحدثين الأسئلة؟

يحاول بعضهم تحاشي طرح الأسئلة لأسباب عدة منها:
1- الخوف من الانكشاف وعدم القدرة على الإجابة عنها،
أو الخوف من طرح سؤال لم يستعد له. ولكن هل يجب عليك

الإجابة عن كل الأسئلة؟ وهل كل الأسئلة لا تستطيع الإجابة عنها؟ وهل كل الأسئلة محرجة لك؟

غالباً ما تكون الأسئلة التي تطرح عليك هي في صميم كلمتك التي أَلْقَيْت. فلا يطرح الحضور عادة على المتحدث أسئلة تتعلق بإدارة الموظفين وهو يتحدث عن إدارة الحاسب الآلي.

٢- الخوف من فقدان التحكم بالعرض أو المحاضرة.

٣- يعتبرها بعضهم بمثابة حاجز بين العرض والقبول والتصفيق.

٤ - يعتقد بعضهم أنه يجب على المتحدث الإجابة عن جميع الأسئلة.

٥ - الخوف من الأسئلة الصعبة والأسئلة الهجومية أو الاستفزازية.

كيف يتم التحضير للتعامل مع الأسئلة؟

حضّر نفسك مسبقاً للتعامل مع الأسئلة وخطّط لذلك بحيث تجعلها تُجَيِّر لك لا ضدك. واستعد دائماً للأصعب ليبدو ما هو دونه أسهل. واجعل الجزء الخاص بالأسئلة جزءاً لا يتجزأ من عملية الإلقاء وتمرن على الإجابة على أسئلة مفترضة.

وتتم عملية التخطيط للتعامل مع الأسئلة من خلال الإعداد المسبق الذي يتطلب:

أولاً: قم بإعداد جمل مركزية: تلخص وجهة نظرك وهدفك الذي تسعى لإقناع الحضور من خلال طرح الموضوع، بحيث تكون حاضرة في ذهنك لتقارن بينها وبين السؤال المطروح من

حيث موافقته بفكرتك أو مخالفته لها، لكي تقرر ردك بناءً على ذلك. وهذا يزيد من معرفتك وتركيزك على ما تريد.

ثانياً: توقع الأسئلة: وذلك من خلال معرفة الحضور وخلفياتهم الثقافية ومعلوماتهم عن موضوعك بحيث تتوقع عدداً من الأسئلة، كما يمكن تشجيع الأهل والأصدقاء - عند تمرنك أمامهم - على طرح الأسئلة، وهذا يعطيك مؤشراً بالجوانب التي قد تبدو غامضة للمتلقي، الأمر الذي يدعوك لأن تفكر من وجهة نظر المتلقي.

ثالثاً: قم بتحضير مواد إضافية احتياطية: (ليست من ضمن الحديث الأساسي) وخصوصاً تلك الجوانب التي تثير اهتمام الحضور أكثر من غيرها. لكي تستخدمها في الإجابة عن الأسئلة ذات الصلة بها.

رابعاً: قم بصياغة الأسئلة: التي توصلت إليها ثم جهّز الإجابات عنها وتمرن على ذلك فعلياً.

متى تطرح الأسئلة؟

أعلن أثناء افتتاحيتك عن استراتيجيتك للتعامل مع الأسئلة بعد أن تبدأ بالمقدمة، وقبل أن تنتقل إلى متن الحديث. وهناك استراتيجيتان لكيفية طرح الأسئلة وهما:

الاستراتيجية الأولى: طرح الأسئلة فور نشوئها (بحيث يكون وقت طرح الأسئلة مفتوحاً)، بمعنى أن المتلقي يطرح سؤاله مباشرةً بمجرد ما يتبادر في ذهنه. وميزة هذا الطريقة أنها تضمن تفاعل الحضور مع الفكرة المطروحة وتضفي على العرض أو

الحديث طابعاً ودّياً وغير رسمي، بحيث يطرح المتلقي سؤاله ويتلقى الإجابة مباشرة، ولكن لهذه الاستراتيجية سلبيات. إحداها: أن ذلك قد يأخذ من وقت كلمتك، والسلبية الثانية: أنها قد تقود إجاباتك إلى أفكار لا تريد عرضها، أو قد تؤدي إلى خروجك عن الموضوع المراد عرضه فتدخلك في جوانب فرعية وتشغلك عن هدفك الحقيقي، وقد تخرج الأمور عن سيطرتك، والسلبية الثالثة: أن بعض الأسئلة ستأتي إجابتها في ثنايا كلمتك لاحقاً.

لذا يقتصر استخدام هذه الاستراتيجية على المتحدث الخبير والملمّ بموضوعه تماماً، لأنها تحتاج لمهارات جيدة في ضبط النقاش.

الاستراتيجية الثانية: أن توضح للحضور بأنك ستخصص وقتاً للأسئلة في نهاية الحديث، وتطلب منهم تدوين أسئلتهم في أوراق لعرضها وذلك للتغلب على سلبية نسيانهم للأسئلة من جهة، ولكي تضمن تفاعلهم معك من جهة أخرى. وهذه الطريقة تضمن لك التحكم في الوقت بشكل جيد، بحيث تتدفق أفكارك بشكل انسيابي ودون مقاطعة. وينصح باستخدام هذه الطريقة للمتحدثين المبتدئين وكذلك لمن ليس لديه إلمام كامل بالموضوع، أو عند التحدث أمام عدد كبير من الجمهور، أو في مناسبات رسمية.

كيف تُطرح الأسئلة عليك؟

تخضع الإجابة لهذا السؤال على حسب طبيعة المكان وعدد الحضور، فإذا كان الحضور في قاعة اجتماعات وتستطيع سماع

آخر جالس في القاعة فهنا تكون الأسئلة شفوية ومباشرة. وأما إذا كان إلقاءك في مسرح به مئات الحضور، فعليك أن تطلب من المنسق أن يجهز لاقطاً صوتياً في وسط المدرج، أو لاقطاً لاسلكياً متنقلاً ليتقل بين الحضور الذين يرغبون في طرح الأسئلة. وهناك طريقة أخرى هي أكثر أماناً يتم فيها تجنب الأسئلة المحرجة حيث تتم عملية انتقاء الأسئلة المراد الإجابة عنها، وهي أن تطلب من الحضور تدوين أسئلتهم في وريقات توزع عليهم مع بداية الإلقاء ثم تُجمع منهم لاحقاً ليقوم المنسق بفرزها وقراءتها عليك لأنه لن يكون بمقدورك قراءة الأسئلة والإجابة عنها في آن واحد هذا جانب، والجانب الآخر هو أنك قد تتعرض لموقف محرج حينما لا تستطيع قراءة خطوط بعضهم.

إرشادات للتعامل مع الأسئلة:

- * استفسر أولاً من المنسق: هل سيكون هناك أسئلة.
- * قدم إجابة صريحة ومباشرة.
- * خذ الأسئلة من أرجاء القاعة بحيث تتيح الفرصة للجميع لطرح أسئلتهم.
- * استخدم قاعدة (٢٥٪ - ٧٥٪)، بحيث توجه (٢٥٪) من اتصالك البصري إلى السائل وحوالي (٧٥٪) لبقية الحضور لأنك إذا استمررت بالنظر إلى السائل نفسه فإنه سيعاود طرح السؤال أو سيطرح سؤالاً آخراً.
- * لا تقاطع السائل واستمع لمحتوى السؤال والغرض منه كاملاً قبل الإجابة، لأنك إذا استعجلت في مقاطعته فإنك

- ستجيب عن أسئلة لم تطرح.
- * تحكّم في تعبيرات وجهك أثناء طرح الأسئلة، لأن الحضور يركزون على ردة فعلك من خلاله.
 - * لا تبدأ في هز الرأس أو الابتسامة أثناء طرح السؤال لأنه قد يساء فهم هذه الإيماءات.
 - * عامل الأسئلة بحيادية فلا تقل مثلاً هذا سؤال رائع، فقد يوحي ذلك بأن بقية الأسئلة سيئة، بل أعرب عن تقديرك للسؤال أو السائل، ولا تنس أن تقدر جميع السائلين.
 - * إذا لم تفهم السؤال اطلب التوضيح.
 - * لتكن إجاباتك قصيرة ووافية، ولا تجب عن أكثر مما سُئلت عنه لأنك قد تفتح على نفسك نقاش نقاط لا ترغب في عرضها، فكلما طالت الإجابة زادت فرص الوقوع في الخطأ.
 - * أعد طرح الأسئلة الإيجابية والأسئلة التي تخدم هدفك للتأكد من أن الجميع قد سمعها.
 - * لا تأخذ السؤال بشكل شخصي.
 - * لا تجعل المستمعين يشعرون بعدم ارتياحك للأسئلة المطروحة.
 - * إذا انهالت عليك الأسئلة فلا تعلن بأن هذا هو آخر سؤال، لأنك ستعرض السائل لموقف محرج، ولكن قل سأخذ سؤالين ثم نختم هذا اللقاء. وغالباً لن توجه إليك أسئلة أخرى، لأنه بعد السؤال الثاني غالباً لن يحاول

أحد طرح سؤاله خشية أن يقع في موقف محرج.
* لا تمض وقتاً طويلاً مع سائل واحد، ويحدث ذلك عندما تحاول التأكد من موافقة السائل واقتناعه بما تقول - كما هي حالة بعض المتحدثين - مما يضيع الوقت عن أسئلة بقية الحضور. لذا عليك الإجابة بطريقة تحقق نقطتك وهدفك.

* احذر من الوقوع في فخ تلقي الأسئلة والإجابة عنها إلى ما لا نهاية، بشكل مستمر فيه طرح الأسئلة وأنت تجيب عنها تبعاً لذلك إلى أن يصيب الحضور الملل ومن ثم يغادرون المكان، وإنما عليك الالتزام بالوقت المحدد للأسئلة دون تجاوز، ومن لديه أسئلة إضافية يمكن مناقشتها لاحقاً ولو بشكل فردي.

كن مستعداً لأسوأ الاحتمالات:

لا يختلف اثنان أن الأفضل هو التخطيط لكل شيء حتى تتجنب المفاجآت، ولكن قد تواجهك بعض المشكلات في الجزء المخصص للأسئلة، كالأسئلة الهجومية أو عدم معرفة الإجابة عن بعض الأسئلة، أو طرح أسئلة خارج الموضوع، وفيما يلي بعض الإرشادات لمواجهة مثل هذه الحالات:

١- التعامل مع الأسئلة الهجومية:

تذكر أن الحضور بينهم رابط يجمعهم وهو رابط الاستماع إليك وأنت المتحدث. وعند قيام أحد الحضور باستفزازك بسؤال هجومي فعليك ألا ترد عليه برد هجومي قد يحمل في طياته

التهكم لأنك بذلك تثيرهم جميعاً ضدك. وفيما يلي بعض النصائح:

- احتفظ بهدوئك وتوازنك أثناء طرح الأسئلة الاستفزازية عليك ويمكن مواجهة ذلك بالفكاهة أحياناً.

- استحضر الجمل المركزية المعبرة عن وجهة نظرك وهدفك من طرح الموضوع وقارنها بالسؤال.

- لا تبدأ الإجابة بالنفي!! بل استخدم تقنية إعادة صياغة

السؤال حتى لا تبدو عند الحضور كأنك تدافع عن نفسك. وهذه

التقنية غالباً ما يمارسها الدبلوماسيون، فهم لا يجيبون عن الأسئلة

إجابة مباشرة بل يعمدون إلى طريقة إعادة صياغة السؤال بما

يتناسب والإجابة المتوافرة لديه. ومثال ذلك إذا وُجِّه إليك سؤال

مخرج - وأنت معلم ناجح - كأن تلقي محاضرة عن أسلوبك في

التدريس ثم طُرح عليك سؤال استفزازي: متى توقفت يا أستاذ

عن ضرب التلاميذ؟ فإذا بدأت الإجابة بنفي استخدامك للضرب

فإن الانطباع الذي يسود عند الحضور هو أنك متهم يدافع عن

نفسه بغض النظر عن صحة التهمة من عدمها. ولكن عندما ترد

بأن السائل يريد أن أتحدث عن أسلوبي في التدريس، وأجيب

على ذلك بأن علاقتي بتلاميذي قائمة على الاحترام المتبادل...

كما أنني لا أوافق على استخدام أساليب العنف أو الضرب أو

الإهانة في العملية التعليمية، فسيكون انطباع الحضور إيجابياً عنك.

مثال آخر لتقنية إعادة السؤال، لو فرضنا أنك مسؤول في

شركة ما وتحدث عن التوظيف المحلي ثم طرح أحد الحضور

السؤال الآتي: أنت توظف معارفك فقط في هذه المنشأة؟ فيمكن

أن تقول: زميلنا يسأل عن المعايير التي تُستخدم للتوظيف لدينا في المنشأة؟ وتبدأ في سردها. فهذه الطريقة حافظت على منزلتك الرفيعة كمتحدث وقائد للجلسة ولم تترك انطباعاً بأنك متهم يدافع عن نفسه.

ومن تقنيات إعادة صياغة السؤال هو أن تطرح سؤالاً افتراضياً كأن تقول: «ليس السؤال كذا... بل السؤال الذي يطرح نفسه هو كذا... أو القضية هي...» وتجنب على هذا السؤال الذي طرحته.

- إذا كنت تتوقع أسئلة هجومية نظراً لكون موضوعك جديلاً أو أن الجمهور لا يوافقك في وجهة نظرك، فاطلب من كل سائل تقديم اسمه وطبيعة عمله، وبهذا تحقق أمرين أحدهما: أن مستوى الأسئلة الاستفزازية ستقل حدتها والثاني: أن عددها أيضاً سيقبل.

- حين تسأل عن تهمة موجهة ضدك، فيمكن أن تلجأ إلى تقنية السؤال عن مصدر التهمة فربما لا يعرف السائل المصدر أو ربما لا يرغب في الإفصاح عنه، وبذا تجد مخرجاً لعدم الإجابة أو تجد ما يثبت ضعف الاتهام.

٢- ماذا لو لم تعرف الإجابة؟

لا يفترض ولا يجب عليك الإجابة عن جميع الأسئلة المطروحة، فإذا كان السؤال المطروح خارجاً عن إطار موضوعك فيمكن الإجابة عنه بتوضيح عدم علاقة السؤال بالموضوع المعروف وأنه يمكن التحدث فيه بعد العرض أو المحاضرة. أما إذا كان في صلب الموضوع ولم تعرف الإجابة عنه،

فلديك عدد من البدائل لكسب بعض الوقت للتفكير في الإجابة منها: قد تعيد طرح السؤال أو قد تلاحظ في محيا أحد الحضور تحمّساً للإجابة ورغبةً في المشاركة، فيمكن أن تقول: قبل أن أجيب أود أن أسمع وجهة نظر الأخ فلان عن هذا الموضوع. وبديل ثان: هو أن تطرح السؤال على السائل نفسه موضحاً للحضور بأنك تريد معرفة وجهة نظره. وبديل ثالث للتعامل مع الأسئلة التي لا تعرف الإجابة عنها: هو أن تطلب المزيد من التوضيح من السائل نفسه. وأخيراً يمكن إبلاغ السائل بعدم معرفتك بشكل جازم بالإجابة وأنت ستبحث عنها لاحقاً ولا سيما أن العصر الحالي يتميز بوفرة المعلومات، ومن المستحيل الإلمام بجميع المعلومات عن الموضوع نفسه.

٣- كيف تتصرف إذ لم تطرح أسئلة من الحضور؟:

قد تفاجأ حينما يأتي دور الأسئلة بعد انتهاء محاضرتك (كلمتك) ألا يوجّه إليك أي سؤال مع أنك تعودت ألا تخلو محاضراتك من طرح الأسئلة. وهذا يعتبر موقفاً محرّجاً، ولكن يمكنك في هذه الحالة أن تطرح سؤالاً على نفسك بقولك: (عادةً ما يُثار تساؤل عن... أو سألتني أحد الحضور عن كذا...). أو تقول كما قال أحدهم^(١) حينما تعرّض لمثل هذا الموقف: إذا لم يكن أحد يرغب في طرح السؤال الأول فمن لديه السؤال الثاني؟ أو يمكن أن تنسق مع أحد الحضور لي طرح عليك سؤالاً معيناً خاصة في بداية الجزء المخصص لطرح الأسئلة.

(١) تد كوبل من أخبار A.B.C حينما كان يتحدث في معهد سميث سونيان.

٤ - ماذا لو أطل السائل في سؤاله؟

يلاحظ أن بعض الناس يبدأ سؤاله بمقدمة طويلة وكأنه يفكر بصوت عالٍ أثناء طرح السؤال، أو يخلط بين السؤال والتعليق، ولذا عليك أن توقفه بلباقة وتطلب منه تحديد سؤاله، وإن كان تعليقاً فتعطيه وقتاً قصيراً لذلك ثم تقاطعه بالقول مثلاً: إن ما تتحدث عنه أمراً مهماً وستتطرق له لاحقاً... أو في محاضرات قادمة.

٥- أحيانا يكون السؤال مركباً من عدة أسئلة:

وهنا تختار الجزئية التي تخدم هدفك للإجابة عنها وتهمل بقية الأجزاء.

٦- نسيان الفكرة أو الجملة الآتية:

يمكن التغلب على هذه المشكلة من خلال اللجوء إلى تكرار الجملة السابقة بصياغة أخرى وكأنك تسأل لتؤكد لها، أو أن تضرب مثالاً أو قصة حولها، أو تطرح سؤالاً مرتبطاً بها أو حتى تسألهم عن مدى فهمهم لما تقول، أو عمن لديه استفسار، أو تلخص الفكرة السابقة... وهذا كفيلاً بإعطائك الوقت الكافي لتذكر الفكرة التي ستتطرق إليها دون أن يتنبه لذلك أحد.

سادساً: ما بعد الكلمة

إذا كنت تعتقد أن حديثك انتهى بمجرد مغادرتك لمنصبه التحدث أو المنبر فاعتقادك غير دقيق، فهناك جزء أخير مهم جداً عليك القيام به، ويتمثل فيما يلي:

١- استمرار تحسين الكلمة أو المحاضرة:

لقد بذلت مجهوداً شاقاً لإعداد حديثك أو محاضرتك حتى ظهرت بالصورة الملائمة، وإذا كنت تنوي مواصلة تقديم الحديث نفسه أو المحاضرة فعليك أن تلتزم بمواصلة تحسين أداء حديثك. فلقد لاحظنا أن عدداً من معدي الكلمات والمحاضرات يبذلون جهداً في إعدادها، ثم يستمرون في تقديم هذا الحديث أو العرض أو المحاضرة لعدد من المرات دون مراجعة أو تنقيح. وننصحك بعدم الوقوع في هذا الخطأ وذلك من خلال استغلال التغذية المرتجعة - التي تحصل عليها من الحضور من خلال الاستقصاءات أو المشافهة - لتستطيع أن تتعرف على جوانب القوة في أدائك وحديثك للتركيز عليها وتحديد جوانب القصور لمعالجتها. وسبب آخر يدعو لمواصلة تحسين الحديث وهو أن المعلومات والاكتشافات دائمة التغيير، فما يكون اليوم جديداً سيكون قديماً بعد مضي وقت ليس بالطويل. واستفد من الملاحظات التي تقدم لك ولا تكرر الأخطاء نفسها.

٢- الاستقصاءات :

تهدف الاستقصاءات إلى فحص مستوى الجودة من حيث تحقق الهدف الذي تسعى إليه من حديثك ورضى الحضور وتأثرهم واستمتاعهم.

القاعدة العامة: هي أن لا تزيد قائمة أسئلة الاستبانة عن صفحة، لأن الناس ليس لديهم الاستعداد لتمضية وقت طويل لتعبئة حقول أسئلة الاستبانة التي تتجاوز الصفحة الواحدة لذلك حاول تلخيص وتبسيط الاستقصاءات لضمان تعبئتها من قبل المتلقي.

ويفضل أن تترك للحضور حرية كتابة أسمائهم أو عدم كتابتها حتى تزيل الحرج عنهم ولضمان كتابة مشاعرهم الحقيقية دون مجاملة، وللسبب نفسه لا تجمع الاستقصاء بنفسك بل اطلب من أحد الحضور القيام بذلك أو اطلب وضعه فوق الطاولة.

وهناك العديد من النماذج المتعلقة بتقويم أداء المتحدث ومحتوى الحديث ويمكنك اختيار ما يناسبك أو تعديل بعض الفقرات بما يتوافق مع حديثك.

والجدول رقم (١) يقدم المساعدة لك حيث ضُمن معلومات مُفصلة ليساعدك على إعداد نموذج خاص بك لتقييم حديثك.

نموذج تقويم حديثك

اسم المحاضر: العنوان:
 التاريخ: المكان:
 أرجو التكرم بتعبئة هذا النموذج وذلك بوضع دائرة على العلامة التي تمثل رأيك. العلامة (١) تمثل عدم رضاك وتندرج العلامات مع ارتفاع مستوى رضاك حيث تمثل العلامة (٥) رضاك التام.

مقترحات	درجة الرضا	
		الإعداد
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	قوة المقدمة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تنظيم الأفكار وترتيبها
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تركيز الموضوع في نقاط محددة واضحة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	توافر الأدلة والبراهين والشواهد والأمثلة ومدى ملاءمتها
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	وضوح الخاتمة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تحقيق الموضوع لاحتياجات الحضور
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	التوازن بين الجزء النظري والجزء التطبيقي
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	المعلومات حديثة ومفيدة
		أداء المتحدث
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	مظهر المتحدث مناسب
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	طريقة الحضور للمنبه
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	الابتسامه
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	إدارة المتحدث للبرنامج الزمني (البدء والانهاء)
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	إدارة المتحدث للقاعة والحضور
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تحمس المتحدث لموضوعه
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	شدة الانتباه الحضور
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تمكّن المتحدث وإلمامه بالموضوع
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	مناسبة الموضوع لاهتمامات الحضور
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	الانتقال بسلاسة من فكرة إلى أخرى
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تحكمه في القلق والارتباك
		الصوت
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	قوة الصوت
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تنوع نبرة الصوت
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	التشديد على المقاطع المهمة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	الوقفات كانت معبرة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	النطق الصحيح ووضوح مخارج الحروف
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تجنّب التحدث على وتيرة واحدة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	المفردات اللفظية المستعملة

مقترحات	درجة الرضا	
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	لغة البدن
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	توظيف الاتصال والمسح البصري
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	استخدام الإشارات والحركات
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تعبيرات الوجه
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	المكان
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تجهيزات القاعة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	مناسبة المكان
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	ترتيب القاعة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	الإضاءة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	التدفئة/ التبريد
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	وسائل العرض
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	وسائل عرض مناسبة للموضوع
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	وضوح وسائل العرض
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تنوع وسائل العرض
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	أخرى
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	التعامل مع الأسئلة
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	معالجة الأوضاع غير الاعتيادية
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	ضبط القاعة والحضور
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تحقق الغرض من الحديث
	٥ ٤ ٣ ٢ ١	تقييمك العام للمتحدث
		مقترحات
	
	
	

مع شكري وتقديري لتعاونك معي، أمل تسليمها لي بعد
 انتهاء المحاضرة أو إرسالها على الناسوخ ()

جدول رقم (١)



٣- إنجاز التعهدات :

من المعتاد أن يقوم المتحدث بإصدار تعهدات والتزامات خلال حديثه ، فقد يطلب أحد الحضور إحصائية أو يطلب آخر معلومة معينة فيقوم المتحدث بقطع وعد على نفسه بتقديمها أو إرسالها إليه مثلاً ، ولكي تحافظ على مصداقيتك فعليك الإيفاء بأي التزام أو تعهد تقطعه على نفسك. أو الاعتذار ممن طلب المعلومة أو الإحصائية.

٤- خطة عمل :

من الأخطاء الشائعة لدى المتحدثين وخصوصاً في عالمنا العربي هو الاكتفاء بتقديم الحديث أو العرض دون إعداد خطة عمل. فقد يتفاعل الجمهور معك ويتأثرون بما قلت لهم. . . لكن كل ذلك قد يضيع سدى لأن الجمهور بمجرد خروجهم من القاعة سينشغلون بمشاغلهم الخاصة، كما أن مستوى حماسهم سيقبل. ولو افترضنا استمرار الحماسة لدى عدد منهم فمن ذا الذي سينسق جهودهم؟ هل ستقوم بالاتصال بهم لاحقاً لإنجاز المطلوب؟ لقد كانوا أمامك عندما كنت تتحدث فلماذا قمت بالتفريط في تلك الفرصة؟

وحتى لا يقع مثل هذا الخطأ فإن عليك إعداد خطة عمل محددة تشتمل على المهام المطلوبة وحقل خاص بتواريخ الإنجاز، وحقل يدون فيه اسم من سيتولى المهمة. وبعد انتهاء حديثك تبدأ بطلب متطوعين لتنفيذ المهام. وبهذه الطريقة تضمن استثمار تأثيرك في الحضور وتحقيق غرضك. وتستطيع تنسيق جهودهم والاستفادة من اقتراحاتهم لتحقيق الهدف بسرعة ودقة، وسوف يزداد عدد المبادرين بالتطوع لأنه سيكون أمام الجميع ومحل تقديرهم.

مثال: نفترض أن حديثك كان عن أهمية اجتماع الأسرة التي

تنتمي إليها وكان هدفك هو إنشاء صندوق ينظم لقاءات شهرية، ونفترض أيضاً أن الحضور - هم من أفراد الأسرة - قد اقتصروا بأهمية هذا المشروع، دعنا نتخيل أولاً أنك لم تجهز خطة عمل!! سيخرج أفراد الأسرة وسينشغل كل منهم بشأنه، وبعد مرور عدد من الأيام قد تقابل أحدهم وتشكو له عدم اتخاذ أي إجراء لإنشاء الصندوق فتحاول إثارة الحماسة فيه مرة أخرى وقد يوافقك فتبدآن لكن المهمة كبيرة! أو قد يرفض القيام بذلك فتخسر الجهد الذي بذلته في الاجتماع.

والآن دعنا نتخيل أن هناك خطة عمل كما هو مبين في الجدول رقم (٢) فسوف تطرح المهام مبتدئاً بالمهمة الأولى وستجد من يتطوع لذلك لوجود جميع الأفراد. ومن جهة أخرى فسوف يتشجع الأفراد الموجودون بالمبادرة بالمشاركة في إنجاز هذه المهام على أساس أن تطوعهم سيكون محل تقدير جميع الحضور.

مثال لخطة عمل لإنشاء صندوق للأسرة:

المهمة	اسم المتطوع	تاريخ إنجاز المهمة
الحصول على ترخيص من الجهات الرسمية.		
جمع الإسهامات والتبرعات.		
استئجار استراحة وترتيبات الطعام.		
الترتيب للاجتماع وتوزيع الدعوات.		
إعداد جدول أعمال للحفل.		
الترتيب لاختيار أعضاء لمجلس إدارة الصندوق.		
تنظيم مسابقات		

جدول رقم (٢)

فخطة العمل هذه تضمن لك - بعد مشيئة الله - تحقيق هدفك من الحديث وهو إنشاء صندوق للأسرة، لكن لو لم يتم إعداد مثل هذه الخطة فقد لا يتحقق إنشاء الصندوق.

وهذا ينطبق كثيراً على الأهداف التي يسعى المتحدّث لتحقيقها، ولذلك ينبغي عليك أن تتأكد من إعدادك لخطة العمل - إذا كان الهدف يتعلق بالقيام بشيء ما - قبل أن تقدّم حديثك، بحيث يتم تعبئة حقول هذه الخطة بنهاية الحديث.

موجز الباب الثالث «الإلقاء الفعلي»

تذكر أن الحضور يركزون على المتحدث منذ لحظة دعوته للتحدث... فاستعد قبل ذلك وحضر أوراقك وبطاقات ملاحظاتك، وتأكد من لاقط الصوت، ووضعية وقوفك، وتجهيز الآلات والمعدات الخاصة بالعرض من حاسب محمول وجهاز طرح الي... وكل هذا يتم التأكد منه قبل الشروع في الحديث. قف منتصب القامة واجعل ثقلك متزناً بين كلتا القدمين من خلال جعل المسافة بينهما توازي المسافة بين كتفيك، فهذا يساعد على التنفس الجيد الذي يعدّ وقود حديثك، ويسهل عليك القيام بالتحركات. وانظر للحضور مع رسم ابتسامة مشرقة على محياك مبتدئاً بحمد الله والثناء عليه والصلاة على نبيه ﷺ...

احذر من الاعتذارات السلبية عن عدم تجهيز كلمتك أو ضيق وقت الإعداد... فهي تدمر العلاقة بينك وبين الحضور. استغل الصوت في إضفاء حيوية لحديثك وحماسة له وشد الانتباه إلى الموضوعات المهمة... فهذا كفيل بطرد الملل عن الحضور ويشير اهتمام النمط السمعي من الحضور. تجنب الرتابة وهي استمرار التحدث على مستوى واحد فهي من أهم المشكلات المتعلقة بسوء استخدام الصوت، مما يؤدي إلى إملال السامع ويسبب له الشرود الذهني. ويمكن لك تجنب الرتابة من خلال تنويع نبرة الصوت وذلك برفع الصوت وخفضه وفقاً لأهمية الأفكار المعروضة، بمعنى أن تميز مقطعاً معيناً من مقاطع الكلمة

عما قبله وعما سيأتي بعده. والثقنية الثانية تتمثل في التشديد عند نطق المقاطع المهمة بالضغط على مخارج الحروف وكأنك تتهجأ كل حرف، وهذا ينقل للمتلقي أهمية ما يتم التشديد عليه. كما أن تغيير نغمة الصوت يؤدي إلى تغيير المعنى حتى لو تم استخدام الكلمات نفسها بحيث يحولها إلى صيغة استفهام أو تقرير أو تعجب. وآخر تلك التقنيات هي الوقفات المدروسة التي تُستخدَم لاستثارة السامع وتشويقه فقد تتحدث بصمتك، كما أن الوقفات تعيد انتباه الحضور وخاصةً حينما تكثر الأحاديث الجانبية من المتلقين أثناء إلقاءك، فبدلاً من إسكاتهم بطريقة مباشرة جرب أن تصمت، ستلاحظ بأنهم سيتوقفون عن ذلك التصرف وهو أسلوب راقٍ للجذب.

أما لغة البدن المتمثلة في الإيماءات والإشارات وتعبيرات الوجه والتحركات والاتصال البصري فإذا ما استُخدمت بفاعلية فإنها تؤدي إلى زيادة التأثير على المستمع حيث تستغل حاسة البصر لديه بجانب حاسة السمع، وتزيل الملل عن المتلقين، فالناس تمل مشاهدة الأجسام الساكنة وتنجذب إلى الأجسام المتحركة، وتساعد على تخفيف حدة التوتر والارتباك وتسهم في نقل الأحاسيس والأفكار والمشاعر بشكل أكثر فاعلية وتعمل كوسائل إيضاح مرئية، وتحفز على المشاركة وتساعد في تحديد الاستجابة المطلوبة. فهي باختصار تمكّنك من التواصل مع الآخرين وكذلك التواصل مع نفسك. فعندما تستخدم لغة بدنك فإن جسدك يساعد عقلك على نحت الألفاظ، وهذا بدوره يساعدك في توضيح ما تريد قوله، كما أنه يساعد الآخرين على

التفكير فيما تقوله ويسهل تذكره. كن تحت تأثير مشاعرك فهذا كفيل بضمان تطابق لغة البدن وتزامنه مع الأفكار المعروضة ويجنبك التكلف والتصنع، احرص على استغلال الاتصال البصري وتوزيعه على الحضور فهو يفتح آفاقاً للتواصل مع الحضور ويدعم أواصر العلاقة معهم ويشركهم في الحديث أو العرض ويخلق إلفة معهم، بل إنه يخفف من التوتر والارتباك، لأنك بمواجهة الجمهور واستمرار النظر إليهم تكون بذلك تجاوزت أسوأ ما كنت تخشاه ولم يبق هناك أي مخاوف أخرى. كما أن الاتصال البصري يخفف من شعورك بالعزلة ويمدك بتغذية راجعة للحضور.

تخلق الحماسة الاختلاف وتوجد الفرق فهي تعطي نكهة خاصة للحديث، فقد يلقي متحدثان في الموضوع نفسه ويستخدمان العبارات والألفاظ والكلمات نفسها ومع ذلك يكون أحدهما رائعاً والآخر متدنّي التأثير، والسبب يكمن في تحمس الأول، لأن أفعال الناس ما هي إلا ردود أفعال تعكس أداء المتحدث فيتحمسون بحماسته، وهذا أمر منطقي، لأنك إذا لم تتحمس أصلاً لموضوعك ووجهة نظرك فمن باب أولى ألا يتحمس لها المتلقي.

لا تنس أن تظهر تحمسك لما تعرض، فالحماسة هي المحرك لحواسك وهي التي تنسيك الارتباك، وحينما تتحمس لوجهة نظرك ولديك الدافع لنقل أفكارك، فهذا كفيل بأن يشعل جذوة الحماسة لديك، فهي بمثابة جسراً لنقل قناعاتك لهم وأدعى للتأثير فيهم، وتجنب التحدث بشكل رسمي جاف، أو بشكل بارد ورتيب، أو بشكل متردد وغير متأكد مما تقول حيث لا يجعل لك تأثيراً في الحضور.

الخاتمة

وأخيراً وبعد أن وصلنا معاً لنهاية هذه الرحلة العلمية في مجال الخطابة والإلقاء، فإننا نود التأكيد على أن الخطباء والمتحدثين المؤثرين يُصنعون صناعةً ولا يولدون ولادةً. فأنت تستطيع - بإذن الله - أن تقدم حديثاً رائعاً وتترك انطباعاً لدى الحضور بأنك خطيب مُفوّه إذا اتبعت الخطوات الإرشادية الواردة بين دفتي هذا الكتاب.

لقد تدرّب لدينا في «مركز الإلقاء» عدد كبير من المتدربين والمتدربات، ولا نبالغ إذا قلنا أن غالبيتهم في بداية البرنامج التدريبي يعتقدون بأنهم لا يمتلكون مهارة التحدث أمام الناس، وإنهم موقنون بأنها موهبة تولد مع الفرد ولا يمكن لمن لا يمتلكها أن يكتسبها!! ولكن في نهاية البرنامج وبعد رؤيتهم لأدائهم المصوّر^(١) يبدأون في اكتشاف قدراتهم ومهاراتهم الكامنة.

نحن نجزم بأن كل إنسان مهما كان - بإذن الله - قادر على تطوير قدراته الخطابية من خلال التمرن والإعداد المسبق، على اعتبار أن التحدث والإلقاء هي من المهارات التي يمكن صقلها وتنميتها إذا ما وجدت الرغبة الصادقة والعمل الجاد على تحقيقها.

يقوم اللاعبون في المجال الرياضي بالإحماء والاستعداد

(١) يتم تصوير أداء المتدربين ويزودون بنسخة منها بحيث يشاهدون إلقاءهم ويتم توضيح نقاط القوة لديهم ونقاط الضعف، بالإضافة إلى المقارنة بين كلماتهم أول البرنامج مع كلماتهم في نهايته ليشعروا بمدى التطور الذي تحقق لهم.

والتسخين قبل البدء، ولذا فإنه من الحكمة أن تقوم بنوع من التهيئة النفسية قبل تقديمك لأي حديث جماهيري، أو مقابلة مهمة للتخفيف من شدة انفعالك لتحقيق التناسق بين أفكارك وعبارتك وحركاتك الجسدية، ولتكون على أهبة الاستعداد للتعامل مع أي حدث.

نريدك أن تبدأ بالتحضير النفسي من خلال الاسترخاء، وإتاحة الوقت لنفسك لاستعراض خبراتك وتجاربك السابقة ومراجعتها، وأن تتخذ قراراً بالتغيير وأن تبدأ ببناء أساس جديد للتعامل مع ذاتك من خلال تطبيق ما قرأته بين دفتي هذا الكتاب، فمجرد القراءة لن تكفي ما لم يصاحب ذلك تطبيق. إن الأمر أشبه ببناء منزل فتبدأ بالمخطط الهندسي الذي هو عبارة عن رسومات على الورق تحير من يطلع عليها، لكن عند التنفيذ نلاحظ كيف يتطور الأمر من الحفر ووضع الخرسانة وبناء القواعد ثم البناء والدهان ثم يكتمل بناء المنزل. فقد أسهم وضع المخطط على تقديم تصور لما سيكون عليه المنزل لصاحب الشأن، كما أنه ساعد العمال والفنيين على تنفيذ المخطط... والأمر ينطبق على التحضير النفسي الذي يجب أن تبدأ بوضع خطة للتغيير مبتدئاً بتخيل صورتك المرغوبة المتمثلة في ثقتك بنفسك، وقدرتك على التحدث أمام الآخرين، والتأثير فيهم وقيادتهم، وتستحضر المشاعر الإيجابية المصاحبة لتلك الصور لتكون شرارة الانطلاق لتحفيزك للتغيير، بحيث تبدأ بإدارة وعيك وتركيزه على جوانب القوة لديك، وبما أنك بصدد تغيير عادات تفكيرك وأنماطه، فَسْتَوَاجِه بمقاومة في البداية وقد تشعر بالحيرة والإحباط ولكن بالاستمرار

بالتركيز على تلك الجوانب الإيجابية فإنك ستنجح بإذن الله تدريجياً باستبدال عادة التفكير السلبية لديك بأخرى إيجابية، ويصبح ذلك أمراً تلقائياً دون حاجة للاستمرار في تركيز الوعي عليه، وسوف تفاجئك النتائج المتمثلة في ارتفاع مستوى تقديرك لذاتك ومن ثم ثقتك بنفسك.

بعض الناس لديه قناعات مُعوّقة عن استحالة قيامه بالتحدث أمام الناس، وقد يمضي عُمره بالكامل حبيساً لهذه القناعات دون أن يجرب، وعليك تجنب ذلك فلا تتخذ موقفاً مسبقاً يمنعك من إظهار قدراتك، بل بادر بالتجريب أولاً وسوف تكتشف بنفسك - كما اكتشف ذلك عدد كبير من المتدربين قبلك - أن لديك مهارات وقدرات كامنة تحتاج فقط للمبادرة.

وبذا يتضح لك بعد قراءة هذا السفر بأن ليس هناك ما تخشاه من الإلقاء؟

وقد أحسن الحصين بن الحمام المري حيث يقول:

تأخرتُ أستبقي الحياة فلم أجد

حياة لِنفسي مثل أن أتقدمَا

لقد آن الأوان لإظهار ما لديك... فلن يُعرف ما لديك ما

لم تتحدث!! فلماذا التأجيل والانتظار؟

قائمة المراجع

- ١- مسند الإمام أحمد بن حنبل، دار صادر، بيروت، الطبعة الأولى، ١٤١٦هـ.
- ٢- صحيح مسلم، محمد فؤاد عبد الباقي. دار الحديث، الطبعة الأولى، ١٤١٢هـ.
- ٣- صحيح البخاري، مصطفى ديب البغا. دار ابن كثير، دمشق، الطبعة الرابعة، ١٤١٠هـ.
- ٤- صحيح ابن حبان، شعيب الأرنؤوط. مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الثانية، ١٤١٤هـ.
- ٥- النووي، الإمام أبي زكريا يحيى. رياض الصالحين، دار القاسم، الرياض، الطبعة الأولى ١٤٢٣هـ.
- ٦- ابن قيم الجوزية، الإمام أبي عبدالله محمد بن أبي بكر. مختصر زاد المعاد في هدي خير العباد، تأليف الإمام محمد بن عبد الوهاب، تحقيق عبدالرزاق المهدي، دار الكتاب العربي، بيروت الطبعة الأولى، ١٤٢٤هـ.
- ٧- البهوتي، منصور بن يونس بن إدريس. الروض المربع شرح زاد المستقنع، مكتبة الرياض الحديثة، الرياض، ١٣٩٠هـ.
- ٨- هارون، عبدالسلام. تهذيب سيرة ابن هشام، مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة العشرون، ١٤٢١هـ.
- ٩- المباركفوري، صفي الرحمن. الرحيق المختوم، دار الوفاء، المنصورة، ١٤١١هـ.
- ١٠- الصغير، محمد بن عبدالله. ما تحت الأفتنة (اعرف شخصيتك وشخصيات من تعرف) الرياض، ١٤٢٦هـ.
- ١١- صفوت، أحمد زكي. جمهرة خطب العرب في العصور العربية الزاهرة، المكتبة العلمية، بيروت، الطبعة الأولى، ١٣٥٢هـ.
- ١٢- الأتابكي، جمال الدين أبي المحاسن يوسف. النجوم الزاهرة في ملوك مصر والقاهرة، دار الكتب العلمية، بيروت، الطبعة الأولى ١٤١٣هـ.
- ١٣- مقلد، أ.د. طه عبدالفتاح. فن الإلقاء. المكتبة الفيصلية، مكة المكرمة.

- ١٤- علي، نجاهة. فن الإلقاء بين النظرية والتطبيق، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الثانية، ١٩٩٧م.
- ١٥- بيز، آلن. لغة الجسد، تعريب: سمير شيخاتي، الدار العربية للعلوم، بيروت، الطبعة الأولى، ١٩٩٧م.
- ١٦- كاليش، كارين. كيف تجري عرضاً تقديمياً رائعاً، الجمعية الأمريكية للإدارة، مكتبة جرير، الرياض، الطبعة الأولى، ٢٠٠٠م.
- ١٧- بووهر، دايانا. ترجمة د. مبارك الحماد الوزرة. مهارات الاتصال بثقة، دار الرفعة، الرياض، الطبعة الثانية ٢٠٠٤م.
- ١٨- نايشتاد، آيفي. تكلم بدون خوف، مكتبة تهامة، بيروت، الطبعة الأولى، ٢٠٠٥م
- ١٩- هارفي أ. روبنز. كيف تتحدث وتسمع بفاعلية، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، الرياض، ١٩٩٩م.
- ٢٠- ماكديرموت إيان وويندي جاجو. البرمجة اللغوية العصبية، مكتبة جرير، الطبعة الأولى، الرياض، ٢٠٠٤م.
- ٢١- أوكونر جوزيف و جون سيمور. مدخل إلى البرمجة اللغوية العصبية، دار الميمان للنشر والتوزيع، الرياض، الطبعة الأولى، ٢٠٠٤م.
- ٢٢- ماكاي د. ماثيو وباتريك فانينج. تقدير الذات، مكتبة جرير، الرياض، الطبعة الثالثة، ٢٠٠٥م.
- ٢٣- كوفي، ستيفن ر. العادات السبع للناس الأكثر فعالية، مكتبة جرير، الرياض، الطبعة الأولى، ٢٠٠٠م
- ٢٤- بوزان، توني وباري. كتاب خريطة العقل، مكتبة جرير، الرياض، الطبعة الأولى، ٢٠٠٤م.
- ٢٥- بيل، مالكولم. العروض التجارية الناجحة، الدار العربية للعلوم، بيروت، الطبعة الأولى، ١٩٩٨م
- ٢٦- أندرياس، ستيف. كيف نغير ذاتك وتصبح الإنسان الذي تتمنى، مكتبة جرير، الرياض، الطبعة الأولى، ٢٠٠٤م.
- ٢٧- بوكان، فيفيان. كيف تتحدث بثقة أمام الناس، مكتبة جرير، الرياض، الطبعة الأولى، ٢٠٠١م.

- ٢٨- فانس، مايك ديان ديكون. التفكير خارج الصندوق، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى ٢٠٠٢.
- ٢٩- كوتش، ريتشارد. كيف تحقق أقصى إنجاز بأقل جهد، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى ٢٠٠٢.
- ٣٠- أوكونور، جوزيف وأيان ماكيرموت. فن تفكير الأنظمة، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى ٢٠٠٤.
- ٣١- بوزان، توني. قوة الذكاء الكلامي، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى ٢٠٠٥.
- ٣٢- الموسوعة العربية العالمية. مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع، الرياض ١٤١٦هـ.
- ٣٣- التكريتي، د. محمد. آفاق بلا حدود، كنده للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، ١٤٢٢هـ.

المراجع الأجنبية

- 1- Butler Gillian & Tony Hope, MANAGE YOUR MIND. UK 1995.
الرياض ١٩٩٨م. النسخة العربية ترجمة مكتبة جرير،
- 2- Andreas Steve, TRANSFORMING YOUR SELF, Real People Press, 2002. USA.
- 3- Detz Joan, How to Write and Giveo Speech, St.Matin's Griffin, New York, 1992.
- 4- Williams J. Stuart, Presentations, Right Way, Elliot Right Way Books, Brighton, U.K.
- 5- ALDER HARRY AND BERYL HEATHER, NLP IN 21 DAYS.1999, LONDON.
- 6- J KOENIG LARRY, SMART DISCIPLINE. Harper Resource, 2002.
الرياض ٢٠٠٤م. النسخة العربية ترجمة مكتبة جرير،
- 7- Stevens Michael. how to be better at Giving presentations. INTERNA- TIONAL IDEAS HOME. 1996.
- 8- A. ROBBINS HARVEY PH.O. HOW TO SPEAK AND LISTEN EF- FECTIVELY. AMACOM, NEW YORK, 1992.
- 9- KALISH KAREN. HOW TO GIVE A TERRIFIC PRESENTATION. AMACOM NEW YORK 1997.
- 10- LEEDS DOROTHY. POWERSPEAK. BERKLEY BOOKS. NEW YORK. 1991.
- 11- BUZAN TONY WITH BARRY BUZAN. THE MIND MAP BOOK. BBC WORIDWIDE LIMITED, 1993